

PENGUATAN KAPASITAS SDM PERUMDA AIR MINUM TIRTA KAMPAR DALAM TRANSFORMASI DIGITAL

**Samsurijal Hasan^{*1}, Librina Tria Putri², Paisal³, Nazmul Irfandi⁴, Aris Suhud⁵,
Muhammad Dewo Ramadhan⁶**

^{1,2,6}Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

³Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam,
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

⁴Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

⁵Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

E-mail: samsurijal@universitaspahlawan.ac.id¹, librinatria@gmail.com²,
faisalmahdy13@gmail.com³, irfandinazmul0103@gmail.com⁴, arissuhudbadani@gmail.com⁵,
muhammaddeworamadhan@gmail.com⁶

Abstrak

Pelayanan publik di sektor air minum menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kritis, khususnya dari kelompok generasi milenial yang menginginkan layanan cepat, responsif, dan berbasis digital. Kondisi ini menuntut Perumda Air Minum Tirta Kampar untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui peningkatan literasi digital, etika pelayanan, dan kemampuan komunikasi. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam memahami konsep digital governance, kualitas pelayanan pelanggan, budaya organisasi modern, nilai spiritual kerja, kepemimpinan kolaboratif, dan etika profesi. Metode yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan pelanggan, serta refleksi dan evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi dalam tata kelola, kemampuan berkomunikasi secara empatik, serta kesadaran terhadap integritas dan profesionalisme kerja. Peserta juga menunjukkan sikap lebih terbuka terhadap inovasi digital dan kolaborasi lintas bagian. Kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat kesiapan SDM menghadapi tantangan digitalisasi, sekaligus menjadi dasar penting bagi Perumda Air Minum Tirta Kampar dalam mengembangkan tata kelola dan pelayanan publik yang lebih akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Kapasitas SDM, Digital Governance, Etika Profesi, Perumda Air Minum

Abstract

Public services in the drinking water sector are facing increasingly critical public demands, particularly from the millennial generation who demand fast, responsive, and digital-based services. This situation requires Perumda Air Minum Tirta Kampar to strengthen human resource capacity by improving digital literacy, service ethics, and communication skills. This community service activity aims to improve employee competency in understanding the concepts of digital governance, customer service quality, modern organizational culture, spiritual work values, collaborative leadership, and professional ethics. The methods used include interactive lectures, group discussions, case studies, customer service simulations, as well as reflection and

evaluation through pre- and post-tests. The results of the activity showed a significant increase in participants' understanding of the importance of utilizing technology in governance, their ability to communicate empathetically, and their awareness of integrity and professionalism at work. Participants also demonstrated a more open attitude towards digital innovation and cross-sector collaboration. This activity provides a real contribution in strengthening human resource readiness to face the challenges of digitalization, as well as an important foundation for Perumda Air Minum Tirta Kampar in developing more accountable, efficient, and customer-satisfaction-oriented governance and public services.

Keywords : *Digital Transformation, Public Services, Human Resources Capacity, Digital Governance, Professional Ethics, Regional Drinking Water Company*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Air Minum Tirta Kampar memiliki peran vital dalam menjaga kesejahteraan masyarakat Kabupaten Kampar. Air bersih sebagai kebutuhan dasar manusia merupakan hak fundamental yang harus terpenuhi secara berkelanjutan, dan tanggung jawab besar ini berada di pundak perusahaan daerah. Dalam konteks pelayanan publik, ketersediaan air tidak hanya dinilai dari kuantitas, tetapi juga dari kualitas distribusi, keterjangkauan, serta keadilan dalam pelayanan. Di tengah dinamika sosial ekonomi yang semakin kompleks, kehadiran Perumda Air Minum Tirta Kampar menjadi instrumen penting dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

Transformasi sosial dan teknologi global turut memengaruhi cara masyarakat memandang layanan publik. Jika pada masa lalu pelayanan dianggap memadai selama kebutuhan dasar terpenuhi, kini masyarakat menuntut layanan yang cepat, efisien, transparan, dan dapat diakses melalui media digital. Pergeseran ekspektasi ini sejalan dengan temuan Meijer & Bekkers (2015) yang menyatakan bahwa digitalisasi mendorong sektor publik untuk mengadopsi model pelayanan yang lebih responsif dan inovatif. Oleh karena itu, transformasi tata kelola dan pelayanan publik berbasis teknologi menjadi keniscayaan bagi setiap perusahaan daerah, termasuk perusahaan air minum.

Perubahan besar dalam struktur demografi pelanggan juga mulai terlihat. Kelompok masyarakat generasi milenial (usia 30–40 tahun) kini mendominasi pengguna layanan publik, termasuk layanan air minum daerah. Generasi ini tumbuh dalam dunia yang serba digital dengan karakteristik yang cepat, dinamis, dan terbuka pada perubahan. Mereka menuntut pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga personal, transparan, serta dapat dijangkau melalui berbagai platform digital. Dalam konteks pelayanan air minum, kelompok ini menilai kualitas layanan dari keseluruhan pengalaman interaksi mulai dari proses pengaduan, pembayaran tagihan, hingga kecepatan respon petugas lapangan.

Selain itu, generasi milenial memiliki preferensi kuat terhadap nilai keberlanjutan, integritas, dan tanggung jawab sosial lembaga. Mereka cenderung lebih loyal kepada organisasi yang transparan, adaptif, dan humanis dalam memberikan layanan. Oleh sebab itu, Perumda Air Minum Tirta Kampar perlu menyesuaikan strategi komunikasi dan pola pelayanannya dengan karakteristik generasi ini. Pendekatan berbasis teknologi, empati, dan transparansi layanan menjadi kunci agar perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan di masa mendatang.

Perubahan perilaku pelanggan ini juga dapat dijelaskan melalui perspektif manajemen pemasaran modern, khususnya konsep *Service Quality (SERVQUAL)* yang menekankan lima dimensi utama: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam konteks perusahaan air minum daerah, pelayanan yang responsif, penggunaan kanal digital, kejelasan informasi, serta kemampuan pegawai

berkomunikasi secara empatik merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, berbagai penelitian terkini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan *customer experience* dan kepercayaan publik (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014).

Dalam kerangka pemasaran jasa, pelanggan air minum daerah tidak hanya menilai hasil layanan (output), tetapi juga proses layanan (*service process*) serta interaksi dengan penyedia layanan (*service encounter*). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus mencakup pembenahan sistem digital, perbaikan alur layanan, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam memberikan layanan yang ramah dan solutif. Dalam sektor BUMD air minum, kualitas pelayanan yang baik terbukti mampu meningkatkan persepsi nilai layanan serta memperkuat loyalitas pelanggan (Farida, Sari, & Fitriani, 2021).

Dalam konteks inilah peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Kampar menjadi agenda strategis. SDM adalah penggerak utama perubahan organisasi. Kompetensi teknis perlu diimbangi dengan kemampuan manajerial, adaptabilitas terhadap inovasi, serta kepekaan terhadap nilai-nilai moral dan sosial. Pegawai yang profesional, digital-minded, dan berintegritas akan mampu menjawab tuntutan zaman dengan solusi yang cerdas dan berkelanjutan.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai hadir untuk mendukung transformasi tersebut melalui kemitraan akademik yang aplikatif. Melalui program pelatihan yang dirancang khusus, fakultas ini berupaya membantu memperkuat kapasitas tenaga teknis dan administrasi agar mampu bekerja lebih efektif dalam ekosistem pelayanan publik modern. Kolaborasi antara dunia akademik dan dunia kerja diharapkan menjadi jembatan pengetahuan menuju tata kelola perusahaan daerah yang berdaya saing tinggi.

Program pelatihan ini mengusung tema “Penguatan Kapasitas SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar Menuju Tata Kelola dan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berintegritas dalam Kerangka Transformasi Digital.” Tema ini dirancang untuk menjawab kebutuhan nyata organisasi dalam menghadapi perubahan paradigma pelayanan publik yang kini menuntut efisiensi, transparansi, dan inovasi berkelanjutan. Pelatihan ini meliputi enam dimensi utama: fungsi digital dalam tata kelola perusahaan, kinerja pelayanan pelanggan, budaya organisasi generasi milenial, nilai-nilai spiritual kerja, kepemimpinan kolaboratif, dan etika profesi.

Digitalisasi tata kelola perusahaan merupakan langkah awal menuju sistem kerja yang efisien dan terukur. Pemanfaatan teknologi informasi tidak sekadar menggantikan proses manual, tetapi menanamkan nilai akuntabilitas dan integritas dalam manajemen. Sistem digital memungkinkan pencatatan, pelaporan, dan pelayanan pelanggan dilakukan secara cepat, transparan, dan mudah diaudit. Hal ini sejalan dengan rekomendasi OECD (2020) yang menekankan pentingnya digital governance dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Implementasi digital governance juga menuntut perubahan pola pikir aparatur. Pegawai harus memahami logika kerja data, keamanan informasi, serta pentingnya pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Perusahaan yang mampu mengintegrasikan budaya kerja digital dengan kompetensi SDM akan lebih siap menghadapi dinamika lingkungan yang cepat berubah.

Selain aspek tata kelola, kualitas pelayanan publik tetap menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan. Pelanggan menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan solutif. Oleh karena itu, pelatihan juga memperkuat kemampuan interpersonal pegawai, terutama dalam komunikasi, empati, dan penanganan keluhan. Tata kelola pelayanan yang humanis tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan. Budaya organisasi menjadi pilar penting lainnya. Organisasi yang adaptif dan kolaboratif akan mampu menjawab tantangan generasi milenial yang mengutamakan inovasi,

fleksibilitas, dan kecepatan pelayanan. Transformasi budaya organisasi harus melibatkan seluruh elemen, mulai dari pemimpin hingga staf operasional.

Nilai-nilai spiritual juga memegang peran penting dalam menjaga integritas dan etika kerja. Spiritualitas membantu pegawai menyeimbangkan antara pencapaian profesional dan tanggung jawab moral. Hal ini menjadi fondasi kuat dalam pelayanan publik yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Pemimpin yang kolaboratif, komunikatif, dan inspiratif mampu mendorong semangat kerja tim serta memperkuat budaya organisasi. Selain itu, etika profesi sebagai kompas moral memastikan bahwa setiap tindakan pegawai selaras dengan prinsip integritas dan pelayanan publik.

Pelatihan ini juga mendorong kolaborasi lintas fungsi antarbagian di dalam perusahaan. Sinergi antara tenaga teknis dan administrasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi. Dengan pendekatan pembelajaran partisipatif, pelatihan ini menjadi ruang refleksi, diskusi, dan pengembangan solusi kontekstual yang relevan bagi Perumda Air Minum Tirta Kampar.

Penguatan kapasitas SDM bukan sekadar kegiatan administratif, melainkan investasi jangka panjang untuk keberlanjutan perusahaan. Pegawai yang kompeten, berintegritas, dan adaptif terhadap perubahan akan menjadi modal utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan SDM yang unggul, tata kelola yang modern, serta budaya organisasi yang berkarakter, Perumda Air Minum Tirta Kampar berpotensi menjadi perusahaan daerah yang siap bersaing di era digital dan tetap berakar pada nilai-nilai kemanusiaan.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan kebutuhan strategis yang telah diuraikan, pelatihan “Penguatan Kapasitas SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar Menuju Tata Kelola dan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berintegritas dalam Kerangka Transformasi Digital” dirancang untuk mencapai beberapa tujuan utama. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan literasi digital serta kemampuan pemanfaatan teknologi informasi bagi tenaga teknis dan administrasi, terutama dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas perusahaan. Selain itu, pelatihan ini juga ditujukan untuk memperkuat kompetensi pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan, memahami dinamika perilaku generasi milenial, menerapkan nilai spiritual kerja, serta mengaktualisasikan etika profesi dan kepemimpinan kolaboratif dalam konteks pelayanan publik modern.

Manfaat langsung yang diharapkan bagi pegawai adalah peningkatan kompetensi praktis dalam mengoperasikan sistem digital perusahaan, memahami alur pelayanan pelanggan secara menyeluruh, serta menginternalisasi nilai-nilai moral dan profesional dalam setiap interaksi pelayanan. Pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan diri pegawai dalam menghadapi tantangan teknologi, mempercepat penyelesaian pekerjaan operasional, dan memperkuat kemampuan problem solving di lapangan maupun di bagian administrasi. Dengan kompetensi tersebut, pegawai Perumda Air Minum Tirta Kampar akan lebih siap menjawab tuntutan masyarakat digital khususnya generasi milenial yang menginginkan pelayanan cepat, transparan, dan responsif.

2. METODE

Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini dirancang melalui serangkaian langkah yang terstruktur agar kegiatan pelatihan dapat berjalan efektif, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan Perumda Air Minum Tirta Kampar. Tahapan-tahapan tersebut disusun dengan pendekatan berbasis kebutuhan (*needs-based approach*) sehingga setiap aktivitas yang dilakukan mencerminkan kondisi aktual di lapangan serta mendukung pencapaian tujuan penguatan kapasitas SDM. Berikut merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

a. Analisis Kebutuhan (*Need Assessment*)

Tim pelaksana melakukan identifikasi kebutuhan organisasi melalui wawancara informal, diskusi awal dengan manajemen Perumda Air Minum Tirta Kampar, serta telaah kondisi aktual pelayanan publik dan sistem tata kelola digital perusahaan. Analisis ini mencakup pemetaan kesiapan SDM, kondisi sistem digital, hambatan operasional, dan kebutuhan peningkatan kompetensi pegawai.

b. Perencanaan Materi Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim menyusun materi pelatihan yang mencakup enam materi utama: (1) fungsi digital dalam tata kelola perusahaan, (2) pelayanan pelanggan, (3) budaya organisasi generasi milenial, (4) nilai-nilai spiritual kerja, (5) kepemimpinan kolaboratif, dan (6) etika profesi. Setiap materi disusun dengan pendekatan aplikatif sesuai konteks pekerjaan teknis dan administrasi di lingkungan Perumda.

c. Penyusunan Modul dan Perangkat Pelatihan

Tim kemudian menyusun modul pelatihan, bahan presentasi, lembar aktivitas peserta, studi kasus, dan instrumen evaluasi. Materi dirancang interaktif dan relevan dengan situasi lapangan yang dihadapi pegawai Perumda Air Minum Tirta Kampar.

d. Pelaksanaan Pelatihan (*Training Implementation*)

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Kampar dengan metode kombinasi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi pelayanan pelanggan, dan refleksi bersama. Pelatihan berlangsung dalam beberapa sesi sesuai jadwal yang telah disepakati.

e. Evaluasi Kegiatan

Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas pelaksanaan kegiatan, peningkatan kompetensi peserta, dan relevansi materi bagi kebutuhan organisasi. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi partisipasi peserta, serta umpan balik melalui kuesioner.

f. Penyusunan Laporan dan Publikasi

Tahap akhir berupa penyusunan laporan kegiatan dan publikasi ilmiah sebagai bentuk diseminasi hasil pengabdian kepada masyarakat.

Metode Pelatihan

Agar pelatihan dapat memberikan dampak yang maksimal, metode pembelajaran yang digunakan harus mampu mendorong pemahaman konsep, peningkatan keterampilan, serta perubahan sikap profesional peserta. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan ini memadukan beberapa pendekatan edukatif yang bersifat partisipatif, interaktif, dan aplikatif sesuai dengan karakteristik pegawai teknis dan administrasi Perumda Air Minum Tirta Kampar. Metode-metode berikut dipilih untuk memastikan tercapainya proses pembelajaran yang efektif dan relevan dengan konteks pekerjaan peserta.

a. Ceramah Interaktif (*Interactive Lecture*)

Pemateri menyampaikan konsep-konsep utama terkait digital governance, pelayanan publik, kepemimpinan, etika profesi, dan nilai-nilai spiritual kerja. Ceramah dilakukan secara interaktif agar peserta dapat bertanya, berbagi pengalaman, dan berdiskusi secara aktif.

b. Diskusi Kelompok Terarah (*Focused Group Discussion*)

Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok untuk mendiskusikan persoalan aktual yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Kampar, seperti keluhan pelanggan, integrasi sistem digital, atau tantangan koordinasi lintas bagian. Diskusi ini mendorong kolaborasi dan pemecahan masalah bersama.

c. Studi Kasus (*Case Study Method*)

Pemateri memberikan beberapa kasus nyata yang relevan dengan konteks BUMD air minum, seperti ketidaksesuaian data pelanggan, lambatnya respon layanan, atau kendala integrasi informasi digital. Peserta diminta menganalisis masalah dan merumuskan solusi.

d. Simulasi Layanan (*Service Simulation*)

Untuk materi pelayanan pelanggan dan etika profesi, peserta melakukan simulasi situasi pelayanan, termasuk penanganan komplain pelanggan, komunikasi empatik, dan pengambilan keputusan etis.

e. Refleksi dan Tanya Jawab

Pada akhir sesi, peserta melakukan refleksi pribadi dan kelompok untuk mengidentifikasi pembelajaran utama dan penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Pelatihan dilaksanakan secara klasikal dan interaktif selama satu hari penuh dengan durasi total 5–6 jam. Peserta terdiri dari tenaga teknis dan tenaga administrasi Perumda Air Minum Tirta Kampar. Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi kasus layanan pelanggan, praktik analisis masalah, serta refleksi nilai moral dan etika pelayanan publik. Materi pelatihan disampaikan secara berurutan sesuai agenda berikut :

Tabel 1. Materi dalam Pelatihan Perumda Air Minum Tirta Kampar

Sesi	Topik Utama	Subtopik
1	Fungsi Digital dalam Tata Kelola	Digital governance, aplikasi pelayanan, data-driven management, keamanan data
2	Peningkatan Layanan Pelanggan	Strategi pelayanan prima, handling complaint, customer experience, simulasi pengaduan
3	Budaya Organisasi & Generasi Milenial	Karakteristik milenial, adaptasi budaya, perilaku kerja modern
4	Nilai Spiritualitas Kerja	Integritas, kejujuran, tanggung jawab moral, makna pelayanan publik
5	Kepemimpinan Kolaboratif	Komunikasi kolaboratif, teamwork, problem solving
6	Etika Profesi	Kode etik, akuntabilitas, profesionalisme dalam pelayanan publik

Metode Evaluasi

Evaluasi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelatihan karena berfungsi untuk menilai tingkat keberhasilan kegiatan, peningkatan kompetensi peserta, serta relevansi materi terhadap kebutuhan organisasi. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif, tim pelaksana dapat mengetahui sejauh mana pelatihan memberikan dampak nyata bagi penguatan kapasitas SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar serta memperoleh masukan untuk peningkatan kegiatan di

masa mendatang. Adapun metode evaluasi yang digunakan dalam program ini dijelaskan sebagai berikut.

a. Pre-Test dan Post-Test

Digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan, khususnya terkait konsep digital governance, pelayanan publik, budaya organisasi, etika profesi, dan kepemimpinan.

b. Observasi Partisipatif

Selama pelatihan, tim melakukan pengamatan terhadap keterlibatan, antusiasme, dan kemampuan peserta dalam diskusi, studi kasus, serta simulasi.

c. Evaluasi Dampak (*Impact Evaluation*)

Dalam jangka pendek, dilakukan penilaian terhadap perubahan perilaku kerja peserta melalui wawancara singkat dan umpan balik pimpinan bagian. Evaluasi ini digunakan untuk melihat sejauh mana pelatihan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan koordinasi kerja.

d. Dokumentasi Kegiatan

Semua kegiatan direkam melalui dokumentasi foto, video, daftar hadir, serta catatan proses yang kemudian digunakan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan bahan laporan akhir.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan “Penguatan Kapasitas SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar Menuju Tata Kelola dan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berintegritas dalam Kerangka Transformasi Digital” merupakan implementasi kerja sama antara Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai dan Perumda Air Minum Tirta Kampar. Kegiatan ini diselenggarakan sebagai bagian dari upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam menghadapi dinamika pelayanan publik modern yang menuntut kecepatan, ketepatan, transparansi, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Pelatihan bertempat di ruang pertemuan Perumda Air Minum Tirta Kampar dan diikuti oleh pegawai dari berbagai bagian—mulai dari pelayanan pelanggan, administrasi, distribusi, pembacaan meter, hingga staf pendukung lainnya. Sejak awal kegiatan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, terlihat melalui kedatangan tepat waktu, proses registrasi yang berialan tertib, serta diskusi ringan yang muncul sebelum acara dimulai.



Gambar 1. Pembukaan dan Sambutan oleh Direktur Perumda Air Minum Tirta Kampar

Pada bagian awal kegiatan ini, Direktur Perumda Air Minum Tirta Kampar membuka pelatihan secara resmi. Suasana dalam gambar tersebut menunjukkan bagaimana pimpinan

perusahaan menegaskan komitmen untuk memperkuat kompetensi pegawai, terutama dalam menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin digital, transparan, dan responsif. Momen ini sekaligus memberikan motivasi kuat kepada peserta untuk mengikuti pelatihan dengan sungguh-sungguh sebagai bagian dari proses transformasi internal perusahaan.

Acara kemudian dilanjutkan dengan sambutan dari Ketua Tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Dalam penyampaian, beliau menegaskan bahwa institusi akademik memiliki tanggung jawab moral untuk turut serta memperkuat tata kelola sektor publik, termasuk perusahaan daerah yang bergerak dalam penyediaan layanan air minum. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan Perumda Air Minum Tirta Kampar diharapkan dapat menjadi pijakan awal perubahan menuju pelayanan publik yang lebih berkualitas, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.



Gambar 2. Sambutan dari Ketua Tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Setelah rangkaian sambutan, kegiatan berlanjut dengan pemaparan materi pertama terkait konsep digital governance dan urgensi transformasi digital bagi perusahaan air minum daerah. Pemateri menjelaskan peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Penyampaian dilakukan secara diplomatis, menggunakan istilah “perusahaan air minum ideal” untuk menjelaskan berbagai inovasi yang seharusnya dimiliki oleh BUMD air minum modern—seperti website layanan pelanggan, aplikasi pengaduan terpadu, kanal pembayaran digital, sistem pelaporan gangguan online, serta teknologi monitoring distribusi dan deteksi kebocoran. Pendekatan ini menjaga objektivitas materi tanpa menyinggung kondisi Perumda Air Minum Tirta Kampar secara langsung.



Gambar 3. Penyampaian Materi oleh Pemateri

Dokumentasi ini menggambarkan suasana penyampaian materi yang berjalan interaktif dan komunikatif. Pemateri tidak hanya menjelaskan aspek digital governance, tetapi juga menghubungkannya dengan pelayanan pelanggan, budaya organisasi, etika profesi, dan nilai spiritual—sebagai satu kesatuan kerangka kerja untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas. Melalui gambar tersebut terlihat bahwa peserta mengikuti materi dengan serius dan menunjukkan minat yang tinggi.

Setelah penyampaian materi awal, sesi dilanjutkan dengan diskusi kelompok. Peserta dari bagian pelayanan pelanggan menguraikan tantangan terkait penanganan komplain yang belum terintegrasi secara digital, sementara peserta dari lapangan mengungkap hambatan pelaporan gangguan dan perlunya penyampaian informasi lebih cepat. Diskusi berlangsung aktif, menggambarkan keterlibatan peserta dalam mengemukakan ide-ide baru, seperti usulan sistem pelaporan internal berbasis aplikasi, simplifikasi alur komunikasi, hingga perbaikan dokumentasi teknis. Narasumber kemudian membantu peserta menghubungkan berbagai permasalahan tersebut dengan kebutuhan digitalisasi, budaya kolaboratif, serta pentingnya pelayanan cepat dan tepat di era digital.

Pada hari kedua pelatihan, fokus materi bergeser pada aspek komunikasi pelayanan publik, nilai spiritual kerja, etika profesi, dan pentingnya kerja sama antarbagian. Sesi komunikasi dilakukan dalam bentuk role play antara petugas dan pelanggan dengan skenario komplain yang variatif—mulai dari tekanan air rendah, penyaluran tidak merata, hingga keluhan tagihan. Melalui simulasi ini, peserta mempraktikkan cara menyapa, mendengarkan, merespons, dan menutup percakapan secara profesional. Setelah itu, sesi nilai spiritual dan etika profesi membuat peserta lebih memahami makna pelayanan sebagai amanah, serta bagaimana nilai moral dan integritas menjadi dasar dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik.



Gambar 4. Suasana Peserta Pelatihan

Menjelang akhir kegiatan, pemateri memberikan rangkuman dan penekanan bahwa transformasi digital tidak hanya terkait teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan pola pikir, budaya organisasi, dan komitmen moral seluruh pegawai. Peserta kemudian mengisi kuesioner evaluasi terkait kejelasan materi, relevansi topik, penyampaian narasumber, serta manfaat yang dirasakan. Sebagian besar peserta memberikan respons sangat positif, terutama karena pelatihan memberikan sudut pandang baru tentang pentingnya digitalisasi serta memberikan bekal praktis untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ditutup dengan sesi tanya jawab, penyampaian komitmen tindak lanjut oleh manajemen Perumda Air Minum Tirta Kampar, dan dokumentasi bersama. Secara keseluruhan, pelatihan berlangsung lancar, interaktif, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan wawasan, kesiapan digital, serta profesionalisme SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar.

Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif dilakukan sepanjang kegiatan pelatihan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai keterlibatan peserta, dinamika interaksi, serta respon peserta terhadap materi yang disampaikan. Berdasarkan pengamatan tim pelaksana, peserta menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup tinggi sejak awal hingga akhir sesi. Pada sesi ceramah, peserta terlihat fokus dan mengikuti materi dengan penuh perhatian, ditandai dengan aktivitas mencatat, bertanya, serta memberikan tanggapan atas ilustrasi kasus yang diberikan pemateri. Pada sesi diskusi kelompok, interaksi antar peserta berlangsung lebih intensif; sebagian besar peserta secara aktif membahas permasalahan pelayanan yang mereka hadapi di lapangan serta berusaha mengaitkannya dengan konsep digital governance dan budaya kerja kolaboratif. Peserta dari bagian pelayanan pelanggan menunjukkan antusiasme tinggi ketika membahas isu-isu terkait keluhan pelanggan dan sistem informasi, sementara peserta dari bagian teknis lebih banyak memberikan masukan terkait kebutuhan pelaporan lapangan dan tantangan operasional. Pada sesi simulasi layanan pelanggan, peserta terlihat aktif memerankan skenario yang diberikan dan menunjukkan upaya untuk menerapkan teknik komunikasi empatik, penguasaan prosedur, serta pemahaman terhadap respons yang sesuai. Secara keseluruhan, observasi menunjukkan bahwa peserta tidak hanya hadir dalam kegiatan, tetapi benar-benar terlibat dalam proses pembelajaran, menunjukkan bahwa pelatihan mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan interaktif.

Evaluasi Dampak (*Impact Evaluation*)

Evaluasi dampak dilakukan untuk menilai sejauh mana pelatihan memberikan pengaruh terhadap peningkatan pengetahuan, perubahan pola pikir, serta kesiapan peserta dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan hasil evaluasi yang dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara singkat, serta observasi setelah kegiatan, diketahui bahwa pelatihan memberikan dampak positif bagi sebagian besar peserta. Peserta melaporkan peningkatan pemahaman mengenai konsep digital governance, pentingnya integrasi layanan digital, serta potensi penggunaan data sebagai dasar pengambilan keputusan operasional. Selain itu, peserta menyatakan bahwa materi tentang komunikasi layanan publik dan role play memberikan keterampilan praktis baru yang dapat diterapkan langsung dalam interaksi dengan pelanggan. Dampak lain yang teramati adalah meningkatnya kesadaran peserta mengenai peran budaya organisasi, nilai spiritual, dan etika profesi dalam menjaga integritas serta mutu pelayanan publik. Peserta juga menunjukkan peningkatan motivasi untuk beradaptasi dengan perubahan dan lebih terbuka terhadap ide digitalisasi dalam proses kerja. Secara umum, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan teknis, tetapi juga memberikan penguatan sikap profesional yang mendukung transformasi kinerja Perumda Air Minum Tirta Kampar.

Pemahaman Peserta terhadap Materi

Pemahaman peserta terhadap materi pelatihan secara umum menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, khususnya pada aspek konsep dasar digital governance dan urgensinya bagi perusahaan air minum daerah. Peserta memahami bahwa digitalisasi bukan sekadar penggunaan teknologi, tetapi mencakup pembenahan proses bisnis, peningkatan transparansi, serta efisiensi pelayanan publik. Mereka mulai mampu mengidentifikasi titik-titik penting dalam alur kerja yang berpotensi dioptimalkan melalui pemanfaatan aplikasi internal, sistem pelaporan gangguan, kanal pengaduan terpadu, maupun pemanfaatan data pelanggan untuk pengambilan keputusan. Kesadaran terhadap pentingnya transformasi digital ini menjadi modal awal dalam mendorong perubahan perilaku kerja pada lingkungan Perumda Air Minum Tirta Kampar.

Pada materi pelayanan publik dan komunikasi pelanggan, peserta menunjukkan pemahaman yang baik terhadap prinsip dasar pelayanan prima dan pentingnya membangun interaksi yang empatik dengan pelanggan. Melalui sesi role play, peserta dapat mempraktikkan cara merespons keluhan dengan bahasa yang lebih sopan, terstruktur, dan menenangkan, sehingga mereka menyadari bahwa komunikasi yang efektif bukan hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan. Peserta juga memahami bahwa keluhan pelanggan harus dilihat sebagai kesempatan untuk memperbaiki kualitas layanan dan bukan sekadar beban operasional. Peningkatan ini terlihat dari kemampuan peserta dalam melakukan analisis sederhana terhadap berbagai jenis komplain yang sering terjadi di lapangan.

Selain itu, pemahaman peserta mengenai budaya organisasi dan tantangan pelayanan lintas generasi juga mengalami peningkatan. Peserta mulai menyadari bahwa perubahan perilaku pelanggan, terutama dari generasi milenial dan generasi Z, menuntut cara kerja yang lebih cepat, responsif, dan digital. Mereka memahami perlunya perbaikan budaya kerja menjadi lebih terbuka, kolaboratif, dan adaptif terhadap teknologi. Diskusi kelas menunjukkan bahwa peserta memahami peran penting kerja sama antarbagian untuk mengatasi permasalahan teknis maupun administratif. Kesadaran ini dinilai sebagai langkah awal yang penting dalam proses pembentukan budaya organisasi yang mendukung transformasi digital secara berkelanjutan.

Pada materi nilai spiritual dan etika profesi, peserta menunjukkan pemahaman yang semakin mendalam mengenai pentingnya amanah, integritas, tanggung jawab moral, dan keteladanan dalam pelayanan publik. Peserta menyadari bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh sikap dan nilai yang melekat pada setiap pegawai. Melalui sesi refleksi, peserta dapat menghubungkan pengalaman pribadi mereka dalam menghadapi dilema etika dan menyadari bahwa nilai-nilai spiritual dapat menjadi landasan kuat dalam mengambil keputusan yang tepat. Pemahaman ini memperkuat kesadaran bahwa etika kerja merupakan fondasi terbentuknya pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemahaman peserta terhadap seluruh materi pelatihan menunjukkan keberhasilan penyampaian materi secara efektif dan aplikatif. Peserta tidak hanya mampu menjelaskan kembali konsep-konsep utama, tetapi juga dapat mengaitkannya dengan konteks pekerjaan mereka sehari-hari di Perumda Air Minum Tirta Kampar. Hal ini terlihat dari banyaknya pertanyaan, diskusi aktif, dan ide-ide perbaikan yang muncul selama kegiatan berlangsung. Peningkatan pemahaman ini menjadi indikator bahwa pelatihan telah memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat kesiapan pegawai menghadapi tantangan digitalisasi, tuntutan layanan pelanggan modern, dan kebutuhan organisasi untuk meningkatkan profesionalisme serta integritas dalam tata kelola perusahaan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan “Penguatan Kapasitas SDM Perumda Air Minum Tirta Kampar Menuju Tata Kelola dan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berintegritas dalam Kerangka Transformasi Digital” telah menghasilkan peningkatan pemahaman, wawasan, serta kompetensi

dasar pegawai mengenai konsep digital governance, penguatan etika kerja, strategi komunikasi pelayanan publik, serta relevansi transformasi digital dalam menghadapi tuntutan pelanggan. Melalui penyampaian materi, simulasi, diskusi interaktif, dan observasi praktik, peserta menunjukkan perkembangan yang signifikan terutama dalam kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, memahami urgensi digitalisasi, serta kesadaran terhadap budaya kerja yang kolaboratif dan berintegritas. Hasil evaluasi pra-pasca pelatihan mengindikasikan adanya peningkatan pengetahuan yang konsisten, sementara umpan balik peserta memperlihatkan bahwa pelatihan dianggap relevan dan bermanfaat bagi kebutuhan tugas sehari-hari.

Kelebihan dari pelatihan ini adalah pendekatan penyampaian materi yang komprehensif dan aplikatif, penyajian contoh realistis dari praktik terbaik digitalisasi di sektor air minum, serta metode pembelajaran yang melibatkan peserta secara aktif. Selain itu, kegiatan ini berhasil menciptakan suasana belajar yang kolaboratif sehingga peserta dapat saling bertukar pengalaman dan memahami peran masing-masing bagian dalam memberikan pelayanan publik yang lebih responsif. Namun, pelatihan ini juga memiliki beberapa keterbatasan, terutama pada durasi kegiatan yang relatif singkat untuk cakupan materi yang cukup luas, sehingga beberapa topik terkait digitalisasi teknis belum dapat disimulasikan secara lebih mendalam. Keterbatasan lain adalah belum tersedianya sistem digital internal yang dapat langsung diuji coba dalam pelatihan, sehingga sebagian materi masih bersifat konseptual dan belum dapat sepenuhnya diimplementasikan pada saat kegiatan berlangsung.

Untuk pengembangan selanjutnya, kegiatan ini memiliki potensi besar untuk ditindaklanjuti melalui pelatihan lanjutan yang lebih teknis, seperti workshop penggunaan aplikasi digital untuk pengaduan pelanggan, pelatihan pemanfaatan data (data-driven management), simulasi monitoring distribusi air berbasis IoT, serta penguatan keamanan data dan etika digital. Selain itu, pengembangan program pendampingan internal (coaching) selama beberapa bulan ke depan dapat menjadi strategi efektif untuk memastikan transformasi digital tidak hanya berhenti pada tahap pemahaman, tetapi juga terwujud dalam perubahan perilaku kerja dan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya memberikan pengetahuan dasar, tetapi juga membuka ruang bagi Perumda Air Minum Tirta Kampar untuk memperkuat kapasitas SDM secara berkesinambungan serta mempersiapkan organisasi menuju tata kelola modern yang lebih akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, U., Sari, R. P., & Fitriani, R. (2021). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in local water supply companies. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 112–121.
- Huda, M., & Kartanegara, S. (2015). Spiritual values in organizational behavior. *International Journal of Islamic Thought*, 8, 15–24.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and online service delivery: A review of the literature. *Government Information Quarterly*, 31(4), 454–465.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245.
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 results*. OECD Publishing.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Setiyono, B., & Nugroho, R. (2020). Public service innovation and digital transformation in local government. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 145–158.
- Tapscott, D. (2009). *Grown up digital: How the net generation is changing your world*. McGraw-Hill.
- Taufik, L., & Warsono, H. (2017). Public service quality and the role of employee competence in public sector organizations. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 75–94.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.