

**Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra
memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kecamatan
Rengat Kabupaten Indragiri Hulu**

RIZKI ASWANDI

Email : Rizkyaswandi@yahoo.co.id

Pembimbing : Dra. Hj. WAN ASRIDA, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research was conducted in Indragiri Hulu. Indragiri Hulu District Government through the Regent's decision No. 17 of 2008 has established the Regional Water Company with the goal of providing clean water for people, especially in the District Rengat Indragiri Hulu. It is to know the role of the Regional Water Company (PDAM) to provide services in water supply in the district Rengat Indragiri Hulu, this research using qualitative methods. Data collection techniques in this study were interviews and tracking documentation. PDAM as a drinking water service facilities have a strategic role in the effort to accelerate the improvement of public health degree Kab.Indragiri Hulu .. In this study determined that as many as 9 people informant Director of PDAM Tirta Indra, Head of Section subscriptions, and while the Head of Account Creator customer care of and has been assigned to take care of 6 people each perform data collection and documentation obtained depth interviews with informants.

Based on the research that the provision of clean water in Sub Rengat particular, but in exercising their ministry there are several inhibiting factors, such as lack of budget to cope with the scale of the damage or kebocoraan pipe, the shortage of personnel in the field, lack of repair tools, human resources employees who do not fit and specialized training in the field of customer service that are not implemented, the PDAM Tirta For Indra should build a good management information systems and monitoring systems and integrated services sisitem and implement standards of service. Thus the government Indragiri Hulu should be an evaluation of the management of PDAM Tirta Indra. According Ratminto (2010: 24), the public service must have a standard of service that is a measure of providing services. The standard of the services include: set settling time from the time of application until the completion of the service, including complaints, namely the service fee rate services including the details set out in the service delivery process, service product that is the result of service that will be accepted in accordance with the conditions set, standardized procedures for service providers and service recipients, including complaints, facilities and infrastructure

include the provision of adequate services and infrastructure by public service providers, and personnel competence service providers should be set appropriately based on the knowledge, expertise, skills, attitudes, and behavior .

Keywords: taps, Clean Water Services, Indragiri Hulu

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah menganut kebijakan yang mendorong pengembangan otonomi daerah, sehingga kebijakan yang dilaksanakan oleh Daerah sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pemberian otonomi daerah betul-betul menyentuh akar persoalan yaitu mensejahterakan masyarakat di daerah. Sehubungan dengan diberinya kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerah, maka Pemda Kabupaten Indragiri Hulu melalui Perda No 17 tahun 1985 telah mendirikan perusahaan daerah air minum dengan tujuan penyediaan air bersih bagi rakyat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu fasilitas pelayanan air minum memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indragiri Hulu. Peran strategis ini didapat karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut ini makin menonjol mengingattimbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah

dan sanggup memenuhi kebutuhan yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia pada umumnya dan masyarakat Indragiri Hulu khususnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu fasilitas pelayanan air minum memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu. Peran strategis ini didapat karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia(Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Berangkat dari berbagai fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam mengenai peran pemerintah dalam penyediaan dan pelayanan air bersih di Kabupaten Indragiri Hulu khususnya di Kecamatan Rengat dengan mengambil judul: **Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Memberikan Pelayanan Dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan**

Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2013.

1.2. Rumusan Masalah

Dari gambaran gejala permasalahan tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: “Mengapa Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2013 kurang berjalan dengan baik?”

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan utama pelaksanaan penelitian ini adalah; Untuk mengetahui peran dan hambatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2013

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu pemerintahan minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian pada umumnya, dan sebagai masukan Ilmu penelitian dibidang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
- b. Diharapkan sebagai bahan informasi dan data skunder bagi kalangan Akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.

- c. Diharapkan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan pelayanan secara maksimal.

1.7. Metode Penelitian

Untuk penelitian ini digunakan metode kualitatif, dimana metode ini menunjukkan pada riset yang menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, peristiwa tertentu. Dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 9 orang sebagai key informan yaitu Kepala PDAM Tirta Indra, Kasubag Langganan, sedangkan masyarakat di tetapkan sebanyak 6 orang masing-masing dengan *Snowball* yang ditemui langsung di PDAM Tirta Indra

Selain dari hasil wawancara juga digunakan dokumentasi yang diambil dari beberapa media online serta juga dilakukan dengan observasi atau pengamatan lapangan langsung dan juga dokumen-dokumen yang terkait dalam kebijakan ini. Dalam menganalisa data Kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat *fenemologis* yang mengutamakan penghayatan, yaitu berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitan terhadap-orang-orang bisa dalam situasi-situasi tertentu. Namun demikian, salah satu ciri dari metode penelitian kualitatif adalah seringnya berubah-ubah desain penelitian tergantung pada perkembangan data yang telah dikumpulkan. Metode ini juga menempatkan pola-pola sebagai sasaran kajian dan bukannya variabel sebagai sasaran dalam penelitian.

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode deskriptif analitis

yaitu usaha mengumpulkan, menyusun, dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambarnya dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi, dan fenomena yang diselidiki. Metode penelitian ini tentunya bisa menggambarkan perjalanan suatu gagasan, pemikiran yang terkait dalam masalah-masalah yang dibatasi dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2013. Sebagaimana masalah penelitian pada bab sebelumnya bahwa ketersediaan air bersih khususnya di Kecamatan Rengat selalu menjadi persoalan mendasar bagi masyarakat maka berikut dikemukakan hasil penelitian dalam upaya mengungkapkan peran Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dalam penyediaan dan pelayanan air bersih.

Ada dua masalah pokok yang menjadi fokus dalam studi ini, masalah pertama adalah peran PDAM Tirta Indra didalam penyediaan air bersih dan masalah kedua adalah masalah hambatan dalam penyediaan air bersih. Untuk melihat pelaksanaan kedua aspek tersebut, maka studi ini akan

membagi pembahasan hasil penelitian kedalam dua bagian masalah itu;

3.1. Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Memberikan Pelayanan Dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Rengat

Model manajemen pelayanan yang serba monopolistik, birokratik, dan sentralistik ini menyebabkan tidak adanya kompetisi dan tindak sensitif terhadap persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh (*total quality*). Dalam model pelayanan ini birokrasi yang ada cenderung arogan, tidak responsive, tidak akuntabel dan seakan sengaja mengambil jarak sosial (*social distance*) yang terlalu lebar dari publik. Pelayanan publik seperti ini sering disebut pula dengan model manajemen pelayanan publik konvensional yang lebih berorientasi pada kepentingan-kepentingan internal birokrasi.

Kecenderungan global sekarang mengarah pada manajemen pelayanan publik yang berlangsung disektor bisnis atau swasta. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengadopsi model pelayanan disektor bisnis itu, maka pengguna jasa pelayanan publik praktis akan menjadi pusat orientasi dan menempati posisi sentral. Konsekuensi sentral dan model pelayanan publik ini ialah perlunya dilakukan transparansi dalam proses pembuatan keputusan, reorientasi dan restrukturisasi terhadap model manajemen pelayanan publik konvensional yang ada selama ini. Selain kedua model di atas ada model yang dirasa cukup ideal yang dapat dikembangkan yaitu model penyediaan

pelayanan yang kompetitif (*a competitive mode of service provision*). Secara kongkrit, hal ini bisa lewat sistem koproduksi, kemitraan atau swastanisasi, yang mengontrakkan (secara selektif) fungsi-fungsi pada pihak swasta secara kompetitif, mendelegasikan kegiatan-kegiatan pelayanan tertentu pada lembaga swadaya masyarakat, berdasarkan kontrak kerja sama jangka pendek atau mengenalkan susunan kerja dilingkungan pemerintah atau antara satuan kerja pemerintah dengan pihak swasta atau lembaga swadaya masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari, tiap orang selalu dihadapkan pada aturan, norma, standar, ukuran yang harus dipenuhi. Aturan, norma, standar, maupun ukuran tersebut dapat ditetapkan secara individual, kelompok, masyarakat, ataupun pemerintah yang mengatur sikap hidup dan tindakan dalam memenuhi kebutuhan individu dan kehidupan bermasyarakat. Demikian juga dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut masyarakat umum sebagai pelayanan publik tidak luput dari norma, aturan, standar, dan ukuran yang harus dipenuhi agar dapat menjalankan pelayanan secara akuntabel, bisa dipertanggungjawabkan dan berkinerja tinggi. Latarbelakang adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) berbagai bidang dan standar pelayanan minimal PDAM dapat ditinjau secara garis besar dari tiga sudut pandang, yaitu: peraturan perundangan, sebagai pelayanan publik yang harus dapat memuaskan pelanggan (kepentingan pelanggan).

Pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah salah satu isu penting dalam pengembangan manajemen mutu termasuk dalam konteks studi ini di PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi perhatian utama dari sebagian besar pengelola PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan penyediaan air bersih di Indragiri Hulu umumnya dan Kecamatan Rengat khususnya, karena SPM merupakan salah satu persyaratan bagi PDAM untuk menjadi Badan Layanan Umum (BLU), sebuah bentuk organisasi atau instansi dilingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas. Badan Layanan Umum (BLU) tersebut dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan meningkatkan kecerdasan bangsa.

Sebelum organisasi PDAM Tirta Indra berubah menjadi BLU (Badan Layanan Umum), pihak PDAM terlebih dahulu harus mengembangkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) karena PDAM bukan hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, institusi, dan organisasi yang memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indragiri Hulu dan Kecamatan Rengat khususnya.

Selain itu pengembangan standar minimal juga sebagai proses

yang dilakukan untuk penilaian kinerja baik pada unit kerja maupun organisasi secara keseluruhan, selanjutnya untuk menilai apakah pelayanan dapat menjamin ketersediaan, menilai apakah proses sesuai dengan standar, menilai apakah ada aturan yang dilanggar serta menunjukkan adanya peluang perbaikan dan dampak dari suatu intervensi perbaikan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu fasilitas pelayanan air minum memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peran strategis ini didapat karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu instansi yang memiliki fasilitas yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut dewasa ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan-perubahan social dalam masyarakat, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan yang menuntut perubahan pola pelayanan.

Ratminto (2010 : 5) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berikut peran Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui PDAM Tirta Indra dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Indragiri Hulu umumnya dan khususnya Kecamatan Rengat, diuraikan dalam penjelasan berikut:

3.1.1. Waktu pelayanan

Dalam memberikan pelayanannya setiap instansi pemerintah dituntut untuk bertindak dengan maksimal dan baik agar dapat memuaskan masyarakat sertabekerja dalam waktu yang cepat, adapun waktu pelayanan terhadap pelanggan yang memiliki masalah terhadap air bersih maka jangka waktu pelayanan yang diberikan adalah 17 hari. Kehandalan waktu pelayanan yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu dalam memberikan penanganan pelanggan tepat waktu sesuai dengan prosedur tindakan yang telah ditetapkan menjadikan PDAM Tirta Indra sebagai salah satu perusahaan yang berhasil dalam peningkatan mutu waktu pelayanan walaupun memang pada beberapa keadaan waktu pelayanan ini tidak dapat diberikan maksimal karena interen dengan kondisi kelistrikan dan kondisi cuaca.

Hal ini dilihat dari keinginan/ kesadaran karyawan dalam membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti menerima keluhan pelanggan dengan cepat, penanganan administrasi, dari hasil wawancara pada tanggal 3 Januari 2014 diketahui bahwa kegiatan perusahaan diketahui bahwa

PDAM telah melakukan kegiatan yang baik dan menunjang kegiatan kinerja terutama dalam meningkatkan mutu air bersih di Indragiri Hulu dan Kecamatan Rengat khususnya.

3.1.2. Biaya

Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat biasanya dikenakan biaya yang merupakan administrasi bagi masyarakat seperti biaya pemasangan air bersih. Adapaun biaya pemasangan pipa baru dikenakan biaya antara Rp.1.200.000 - Rp.1.400.000, selanjutnya pelanggan dikenakan biaya perbulan sebesar Rp.2.500. Biaya ini biasanya ditetapkan dengan melihatseberapa jauh lokasi pemasangan air bersih dari pipa induk sehingga diperlukan lagi pipa tambahan.

Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi kepada pelanggan dapat dilihat dari pegawai sikap pegawai yang dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan pelanggan, kompetensi dan lain-lain yang merupakan jaminan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu kepada pelanggan dalam meningkatkan pelayanannya. Indikator waktu pelayanan merupakan salah satu aspek untuk menilai apakah kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan khusus individual dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan dapat terlaksana dengan baik.

Kemampuan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu dalam memahami kebutuhan konsumen secara pribadi (penyebutan gelar, penyebutan nama) cukup baik

dan sikap karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu jika terjadi kelalaian pada pelanggan yang mengakibatkan adanya *miss-komunikasi* dalam transaksi dinilai memuaskan (wawancara dengan Hendra Ardi tanggal 14 Januari 2014).

Sedangkan apabila terjadi gangguan teknis atau gangguan cuaca yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan perbaikan atau seperti pelaksanaan perbaikan pipa.

Berdasarkan hasil wawancara itu dapat diketahui bahwa sikap pegawai kurang tanggap terhadap segala keluhan dan lambat dalam melakukan perbaikan yang di laporkan oleh masyarakat dan adanya kurang kepercayaan konsumen tentang informasi perusahaan dan kekecewaan pelanggan dari setiap yang di janjikan PDAM merupakan dampak luas dari kurangnya sumber daya manusia PDAM dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan PDAM.

Berdasarkan wawancara dengan informan dalam menilai kualitas pelayanan kepada pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Indragiri Hulu yang dinilai dari waktu dalam memberikan pelayanan dinilai kurang baik baik. Hal ini dilihat dari jawaban dari wawancara bapak Tugiman yang memberikan jawaban kurang baik dalam pelayanan.

3.1.3. Produk Pelayanan Penyediaan Air Bersih

Produk pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra adalah pelayanan yang berbasis konsumen, dalam konteks ini PDAM Tirta Indra mengutamakan kepuasan

konsumen terhadap produk layanan. Dalam menangani keterbatasan penyediaan air bersih terutama karena masalah teknis maka pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri bentuknya berupa pemasangan pipa serta memberikan pelayanan perbaikan kebocoran serta melakukan pengecekan meteran dan penghitungan meteran setiap bulannya, yang mana produk pelayanan ini perlu dilakukan guna mengetahui apa saja yang telah dan akan dilakukan oleh PDAM selama menjalankan tugasnya.

Seperti diketahui bahwa produk yang ada di PDAM ini sebenarnya tidak semuanya terlaksana dengan cepat dan baik seperti perbaikan pipa bocor biasanya baru diperbaiki apabila telah banyak keluhan dari masyarakat hal ini tentu saja sangat merugikan masyarakat sekitar pipa yang bocor tersebut

3.1.4. Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan setiap langkah atau mekanisme dalam melakukan kegiatan yang diperlukan, selanjutnya bahwa prosedur perlu dijalankan untuk mengetahui syarat dan aturan yang harus dipenuhi. Dengan demikian apabila dilihat dari kualitas pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra di Kecamatan Rengat khususnya dianggap kurang memuaskan. Hal ini dinilai dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan lambat terhadap masyarakat, seperti kurang tepat waktu. Selain itu juga diketahui bahwa kurang puasnya masyarakat ini disebabkan air yang selalu mati/padam yang tidak diketahui penyebabnya.

Sebenarnya prosedur yang diterapkan oleh PDAM Tirta Indra

telah sesuai dengan ketentuan SPM dari pemerintah yang mana setiap pengajuan harus melalui beberapa loket mulai pendaftaran hingga pembayaran. Prosedur yang ada pada PDAM Tirta Indragiri telah dilakukan dengan baik namun sering terjadi keterlambatan penyelesaiannya karena berbagai kendala internal khususnya masalah teknis keterbatasan peralatan dan prosedur.

3.1.5. Sarana dan Prasarana

Keberadaan sarana dan prasarana bagi setiap organisasi sangat diperlukan terutama untuk meningkatkan pelayanannya dan menghilangkan rasa bosan dari masyarakat dalam melakukan urusan

Adapun sarana dan prasarananya sebagai berikut :

- Mobil operasional sebanyak 2 buah
- Meja $\frac{1}{2}$ biro dan 1 biro sebanyak 40 unit
- Kursi sebanyak 50 buah
- Faximile sebanyak 2 buah
- Komputer sebanyak 20 unit
- Printer sebanyak 20 unit
- TV 20 inch sebanyak 1 buah

Berkaitan dengan sarana dan prasarana penyediaan air bersih diketahui bahwa sarana yang ada di PDAM telah cukup baik karena telah dapat mendukung setiap kegiatan yang ada dan juga mendukung ketersediaan air bersih bagi masyarakat.

Sarana yang ada di PDAM ini sebenarnya telah cukup baik namun perlu mendapat perhatian lebih oleh

pemerintah untuk memperbaikinya dan mengelolanya menjadi lebih baik lagi.

Maka dengan demikian dapat dikatakan sarana yang ada di PDAM Tirta Indragiri telah memadai namun perlu dilakukan perbaikan dan penambahan yang lebih baik agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan sarana yang ada di PDAM Tirta Indragiri Hulu.

3.1.6. Kompetensi

Kompetensi yang dimaksud dalam studi ini adalah adanya keterbukaan informasi yang jelas yang disampaikan pada masyarakat, agar masyarakat tidak merasa bingung dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dinilai dari waktu dalam memberikan pelayanan dianggap sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan seperti melakukan perbaikan pipa yang rusak dilakukan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan dari masyarakat terhadap segala kerusakan.

Jika telah dikatakan demikian bahwa sebagai pihak telah dapat menarik manfaat dari penilaian kinerja para karyawan kesemuanya dapat dikaitkan dengan keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja organisasi, produktivitas kerja berbagai komponen organisasi, dan sebagai pendorong bagi para karyawan, PDAM Tirta Indra berbagai kegunaannya yang dapat diambil adalah :

1. Sebagai alat untuk memperbaiki kinerja para karyawan
2. Sebagai Instrumen dalam melakukan penyesuaian imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada para karyawannya
3. Untuk dapat membedakan antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya / Pembeda antara karyawan.
4. Membantu dalam mengambil keputusan dalam hal pemindahan atau mutasi karyawan.
5. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan
6. Sebagai bahan untuk membantu para karyawan melakukan perencanaan dan pengembangan karier.
7. Meningkatkan motivasi kerja.
8. Memperkuat hubungan antar pekerja dengan atasan melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
9. sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
10. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan hambatan agar kinerja menjadi lebih baik.

Kemampuan (*Skill*) setiap pekerja adalah kesanggupan yang dimiliki oleh pekerja salam melaksanakan pekerjaan dengan keahlian yang dimiliki oleh pekerja yang bersangkutan. Dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh seseorang karyawan atau pekerja maka akan semakin mudah untuk dilakukan penempatan. Penempatan pegawai terbagi dalam beberapa jenis, yaitu :

- a. Promosi, yaitu apabila seseorang pegawai dipindahkan dari

suatu pekerjaan lain yang tanggung jawabnya lebih besar, tingkatan dalam jabatannya lebih tinggi dan penghasilannya pun lebih besar

b. Tanggung jawab dan penghasilan yang relative sama dengan statusnya yang lama

c. Demosi, yaitu karena berbagai pertimbangan, mengalami penurunan pangkat atau jabatan dan penghasilan tanggung jawab yang semakin kecil.

Penempatan juga dilakukan terhadap jabatan yang kosong dan harus diisi oleh pegawai yang baru. Maka dari itu dilakukan perekrutan yang terbagi dalam dua golongan yaitu: sumber Internal, yaitu orang yang sudah menjadi pegawai tetap (Interen) yang sudah menduduki jabatan tertentu yang mungkin dapat dipindahkan, sumber Eksternal adalah sumber yang diperoleh dari luar apabila suatu jabatan atau tempat kosong, maka perusahaan dapat menjalankan usaha tersebut dengan jalan melakukan promosi diantara para karyawan yang berada dibawahnya.

Adapun fungsi perusahaan daerah air minum kabupaten Indragiri Hulu adalah :

1. Menjalankan misi pelayanan masyarakat dalam bidang air minum.

Menyediakan dan menyalurkan air yang bersih kepada seluruh pelanggan dengan tidak membatasi penggunaan air bersih oleh pelanggan.

2. Turut serta dalam pembangunan daerah Kabupaten Indragiri Hulu khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya.

PDAM menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat disuatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Apabila merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No:690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, disana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, dimana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (self financing) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, disamping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemda.

3. Perusahaan daerah mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat kesehatan sesuai dengan ketentuan menteri kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum:

Pasal 1 ayat 1 yaitu air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Pasal 2 yaitu setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan.

Pasal 3 ayat 1 yaitu air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang di muat parameter wajib dan parameter tambahan.

Pasal 3 ayat 2 yaitu parameter wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan persyaratan air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyelenggara air minum.

Pasal 3 ayat 3 yaitu pemerintah daerah dapat menetapkan parameter tambahan sesuai dengan kondisi kualitas lingkungan daerah masing-masing dengan mengacu pada parameter tambahan sebagaimana diatur dalam peraturan ini.

Pasal 3 ayat 4 yaitu parameter wajib dan parameter tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) .

3.2 Hambatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Memberikan Pelayanan Dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Dari analisa yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kinerja pegawai PDAM ini antara lain yaitu :

1. Kurangnya anggaran untuk mengatasi segala kerusakan atau kebocoran pipa terutama untuk mengganti pipa yang lama dengan yang baru.
2. Kurangnya jumlah personil dilapangan yang menangani keluhan masyarakat dikarenakan pekerjaan rangkap.
3. Kurangnya alat-alat perbaikan didalam melaksanakan perbaikan pipa PDAM sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki saluran pipa membutuhkan waktu yang lama.
4. Kurangnya kendaraan operasional.
5. Kurangnya alat pelindung diri seperti helm, sepatu, baju dan sarung tangan.
6. Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan yang tidak sesuai dengan penempatan.
7. Pengadaan pelatihan khusus dalam bidang pelayanan pelanggan yang belum ada dilaksanakan.
8. Pengadaan pelatihan khusus dalam bidang teknisi.

Hambatan-hambatan diatas dikantor PDAM Tirta Indra di Kabupaten Indragiri Hulu Kecamatan Rengat Kurangnya anggaran, Kurangnya jumlah personil dilapangan yang menangani keluhan masyarakat. Kurangnya alat-alat perbaikan, dan kendaraan dinas serta baju kerja lapangan. Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan belum mendapatkan pelatihan khusus. Selanjutnya Kurangnya peralatan perbaikan didalam melaksanakan perbaikan pipa PDAM sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki saluran pipa membutuhkan waktu yang lama. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Indra kepada Masyarakat kurang terlaksana dengan sebagaimana mestinya.

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan hasil penelitian ini bahwa;

1. Peran PDAM Tirta Indra dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Indragiri Hulu Kecamatan Rengat khususnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan kebutuhan air bersih bagi masyarakat, sehingga penyediaan dan pelayanan air bersih akan berjalan dengan baik serta bisa memuaskan masyarakat sesuai dengan visi dan misi PDAM Tirta Indra.
2. Dari segi pelayanan penyediaan air bersih, berdasarkan analisa data penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan penyediaan air bersih di Kecamatan Rengat khususnya dikategorikan kurang baik. Kondisi itu didasarkan pada beberapa komponen yang dinilai kurang berjalan dengan baik, seperti pelayanan dan penyediaan air bersih yang di berikan PDAM tirta Indra.

4.2. Saran

Berdasarkan uraian di atas, maka berikut disampaikan saran-saran khususnya kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan masukan dalam pembuatan kebijakan dalam rangka penyediaan dan pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten

Indragiri Hulu umumnya dan Kecamatan Rengat khususnya:

1. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu hendaknya dapat melakukan evaluasi terhadap manajemen PDAM Tirta Indra.
2. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui penyertaan modal daerah diharapkan dapat mendorong PDAM untuk melakukan rehabilitasi sarana dan prasarana jaringan air bersih serta mendorong PDAM untuk meningkatkan mutu pelayanan serta melakukan control secara berkala.
3. Pihak PDAM Tirta Indra hendaknya membangun system informasi manajemen yang baik serta system pengawasan dan system pelayanan yang terintegrasi serta menerapkan standar baku pelayanan.
4. Pihak PDAM hendaknya berkomitmen untuk meningkatkan kualitas SDM serta menjamin kualitas air bersih yang disalurkan ke rumah-rumah penduduk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks;

- Abdullah M. Syukur, 1986, *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi Kebijakan*, P4N: Jakarta.

- AG. Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, teori dan aplikasi*, Pustaka Pelajar: Jakarta.
- Aries Djaenuri, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: IIP – Press
- A. Djadja Saefullah, 1999, *Pustaka dan Penggunaan Informasi Kepustakaan Dalam Penulisan Tesis dan Disertasi*. Program Pascasarjana UNPAD: Bandung.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Edisi Ketiga, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lexy J Moeleong, 2000. *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Jakarta.
- M. Irfan Islamy, 1997, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Melvin M. Mark, et.al. 2000. *Evaluation: An Integrated Framework for Understanding, Guiding, and Improving Public and nonprovit policies and Program*. Josey-Bass Inc.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Nazri Harpaini. 2010. *Implikasi Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik di desa Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar*. FISIP-Universitas Riau.
- Nugroho, Rian. 2003, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*, Elekmedia Komputindo: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Samodra Wibawa, 1994, *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*, Intermedia: Jakarta.
- S.A Wahab, 1997, *Analisa Kebijakan Negara dari Formulasi ke Impelentasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian P Sondang. 1978. *Filsafat Administrasi* Jakarta: PT Gunung Agung.
- Suarni Pamudji, 1994, *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. dalam Widyapraja Nomor 19 Tahun III. Jakarta: IIP.
- Sunggono, Bambang. 1994, *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Sinar Grafika: Jakarta.
- Surakhmad, Winarno. 1989. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.

Suryanto, Adi. 2008. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PKKOD-LAN.

Taliziduhu Ndraha, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Taliziduhu Ndraha, 2003, *Kybernology, Ilmu Pemerintahan Baru 2*, Rineka Cipta: Jakarta.

Thomas R. Dye, 1978, *Understanding Public Policy*, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, NJ.

Wibowo, Eddy. 2005. *Seni Membangun Kepemimpinan Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Sumber Lain :

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.