

PERFORMANCE OF DISTRICT WATER SUPPLY COMPANIES (PDAM) BARRU IN CLEAN WATER PROVISION ACTIVITIES

Suriyati Hasan

STIA Al Gazali Barru
suriyati@algazali.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Barru Regency in the activities of providing clean water-related to Services to the community or often referred to as public services are all forms of services, both in the form of public goods and public services, which in principle are the responsibility. responsible and implemented by Government Agencies at the Central, Regional, and in the environment of State-Owned Enterprises or State-Owned Enterprises. The method used by researchers is: This research is a descriptive study supported by qualitative data, where this research seeks to reveal a fact or reality of certain social phenomena as they are and provide an objective picture of the situation or problems that may be faced. The results of the study show that: The three indicators used to measure the performance of PDAM Barru Regency in water supply activities are effectiveness, responsiveness, and accountability. Measurement of PDAM performance is very important because this will have implications for the quality of services provided to the community in the provision of clean water and efforts to improve performance can also be carried out in a more directed and systematic manner..

Keywords: performance, water, company, area

KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BARRU DALAM KEGIATAN PENYEDIAAN AIR BERSIH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barru Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih yang berkaitan dengan : Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa 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 Usaha Milik. Metode yang digunakan peneliti adalah : Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif, dimana penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja PDAM Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih adalah efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Pengukuran terhadap kinerja PDAM tersebut sangat penting dilakukan karena hal ini akan berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyediaan air bersih serta upaya untuk memperbaiki kinerja juga dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

.Kata Kunci: Kinerja, air, perusahaan, daerah

A. PENDAHULUAN

Setiap organisasi dalam melaksanakan kegiatannya tidak terlepas dari tujuan, visi, dan misi organisasi yang diembannya. Apalagi sebuah instansi pemerintah, sebagai organisasi publik selain berpedoman pada tujuan, visi, dan misi organisasi juga harus lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena, pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada

masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat. (Boediono, 2003:60)

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa 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 Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:6)

Ukuran kinerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan kinerja organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media massa maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal inilah yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk selalu

memperbaiki kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warganegara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga kebutuhan manusia akan air bersih sebagai sesuatu yang sangat vital untuk hidup manusia. Meskipun pada dasarnya air termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperolehnya tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi terkadang harus melewati jasa pelayanan dari PDAM. Kebutuhan akan air bersih termasuk dalam kebutuhan sektor publik dan merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah. PDAM sendiri sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Sebagai sebuah organisasi PDAM memiliki tujuan, visi dan misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian

tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil/ tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Selain menghadapi permasalahan utama yang menyangkut produksi dan distribusi air bersih tersebut, PDAM juga menghadapi masalah-masalah yang bersifat administrative. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu bentuk lembaga pemerintah yang berbentuk perusahaan daerah, dalam UU No 5 Tahun 1962 pasal 5 disebutkan bahwa perusahaan daerah merupakan badan usaha yang bersifat :

- a. Memberi jasa.
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum.
- c. Memupuk pendapatan. (Deddy Supriady B. dan Dadang Solihin, 2002 : 255)

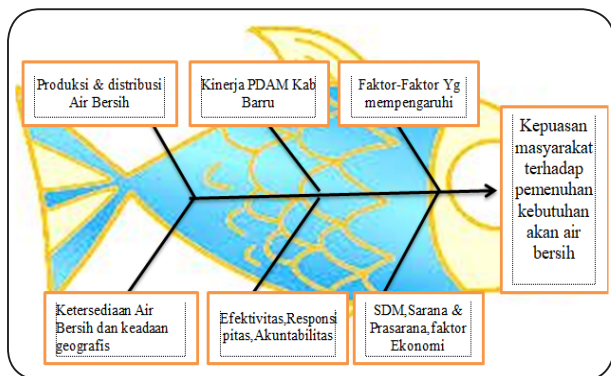
Dengan demikian sebagai perusahaan milik pemerintah daerah, PDAM selain bertugas untuk menyelenggarakan sebagian dari tugas dan kewenangan pemerintah

daerah yakni menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, harus dapat memberikan kontribusinya bagi daerah yang bersangkutan dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah. Menurut peraturan tersebut dapat dipahami bahwa PDAM menjalankan fungsi ganda yaitu selain memiliki fungsi sosial juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi sosial disini adalah memberikan jasa dalam kegiatan penyediaan air bersih sedangkan fungsi ekonominya adalah mencari laba.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif, dimana penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Menurut Lexy J. Moleong (2000 : 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah

dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan suatu fenomena yang ada untuk memecahkan suatu masalah. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mendiskripsikan kinerja yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Barru dengan menggunakan beberapa indikator kinerja dalam kegiatan penyediaan air bersih di wilayah kabupaten Barru. Sebagian besar data yang ada berupa kata-kata, namun disajikan pula data yang berupa angka. Data-data yang terkumpul ini dipaparkan dan dianalisis sesuai dengan apa yang ditemui di lapangan.



Gambar 1 FishBone Penelitian

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan,

visi dan misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan dengan lebih terarah dan sistematis. Perbaikan kinerja organisasi akan memberikan dampak yang luas khususnya dalam upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka dapat dilihat sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi tersebut.

Dalam bab ini akan disajikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dalam hal penelitian tentang kinerja PDAM Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih yang akan difokuskan pada kriteria efektivitas, responsivitas dan akuntabilitas organisasi. Selain itu juga akan dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja PDAM dalam upaya penyediaan air bersih. Dengan melihat kinerja PDAM, maka diharapkan akan dapat digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan maupun peningkatan kinerja PDAM selanjutnya serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa / konsumen.

A. Efektivitas

Efektivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk

melihat apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk. Dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai organisasi telah sesuai dengan target yang ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif, sedangkan jika hasil yang dicapai oleh organisasi belum sesuai dengan target yang ditentukan maka organisasi tersebut belum efektif. Demikian halnya dengan PDAM, sebagai sebuah organisasi PDAM juga mempunyai target-target yang ingin dicapai. Target-target yang ingin dicapai oleh PDAM untuk sektor air bersih dilaksanakan dalam periode waktu 5 tahunan dan untuk periode tahun 2018-2023 dibagi menjadi 3 strategi dan target yang akan dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi mendesak (periode tahun 2019-2020) :

Yaitu peningkatan pemeliharaan instalasi dan pelayanan air bersih dengan sistem perpipaan. Selain dengan penambahan fasilitas prasarana air bersih, dilakukan juga pemanfaatan terhadap jaringan yang tidak berfungsi untuk difungsikan. Disamping itu juga ditingkatkan kualitas air yang display kepada pelanggan.

Target : optimalisasi jaringan perpipaan dan kemampuan SDM internal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan jumlah pelanggan.

2. Strategi jangka pendek (periode tahun 2019-2020)

Yaitu meningkatkan cakupan pelayanan PDAM dengan didukung peningkatan penyediaan air baku dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air yang display.

Target : peningkatan pelayanan khususnya di wilayah Selatan dan pengembangan di wilayah Tengah dan Utara. Untuk wilayah Selatan diharapkan harga jual kepada masyarakat mampu menutup biaya operasional.

3. Strategi jangka menengah (periode tahun 2010-2011)

Yaitu peningkatan cakupan pelayanan, sehingga kualitas air PDAM memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh pemerintah sebagai air bersih yang layak untuk dimanfaatkan oleh masyarakat. Dan bila memungkinkan bisa menjadi air layak konsumsi.

Target : PDAM dapat *full cost recovery* khusus untuk wilayah profit dan sesuai dengan biaya operasional untuk wilayah yang merugi.

Pada dasarnya kegiatan utama yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Barru adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, yang meliputi pengelolaan air mulai dari sumber air hingga sampai kepada masyarakat / pelanggan. Untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih, PDAM berupaya untuk mengoptimalkan jaringan perpipaan yang telah terpasang serta mengoptimalkan kemampuan SDM yang telah ada dalam pengelolaan air bersih. Namun optimalisasi jaringan perpipaan PDAM tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah pelayanan.

B. Responsivitas

Responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan secara langsung kemampuan PDAM Kabupaten Gunugkidul dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan air bersih. PDAM Kabupaten Barru merupakan organisasi publik milik pemerintah yang berbentuk BUMD. Sebagai sebuah badan usaha, PDAM memiliki fungsi ekonomis yaitu untuk mencari laba, dan juga fungsi social sebagai pemberi

pelayanan kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan air bersih. Oleh karena itu, selain untuk mencari laba yang akan memberikan kontribusi bagi PAD, PDAM juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik

C. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas dari PDAM Kabupaten Barru merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Barru adalah kepada Badan Pengawas, Pemerintah Daerah Kabupaten Barru dan juga DPR.

Pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Barru adalah kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Barru karena PDAM merupakan instansi

public yang berbentuk BUMD sehingga sebagian besar sahamnya merupakan milik Pemerintah Daerah. Di samping bertanggungjawab kepada Pemerintah Daerah, PDAM juga memberikan laporan pertanggungjawaban kepada Badan Pengawas selaku pihak dari Pemerintah Daerah yang ikut dalam pengambilan kebijakan dalam PDAM serta laporan pertanggungjawaban dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam hal ini, PDAM harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang dan juga tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih tersebut maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja PDAM Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih adalah efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Pengukuran terhadap kinerja PDAM tersebut sangat penting dilakukan karena hal ini

akan berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyediaan air bersih serta upaya untuk memperbaiki kinerja juga dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

2. Efektivitas PDAM Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini terlihat dari adanya target-target yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu, belum dapat tercapai secara maksimal. Target yang ditetapkan untuk periode waktu 2007-2008 yaitu optimalisasi jaringan perpipaan dan kemampuan SDM internal dalam upaya meningkatkan efisiensi dan jumlah pelanggan. PDAM masih menghadapi kendala untuk dapat mengoptimalkan jaringan perpipaan baik yang telah terpasang maupun yang masih dalam tahap pemasangan karena keterbatasan dana untuk operasional maupun untuk pemeliharaan jaringan perpipaan yang ada. Sedangkan untuk periode waktu 2008-2009 target yang ingin dicapai adalah peningkatan pelayanan khususnya di wilayah Selatan dan pengembangan di wilayah Tengah dan Utara serta untuk

- wilayah Selatan diharapkan harga jual kepada masyarakat mampu menutup biaya operasional. Target-target yang telah ditetapkan dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Barru ini belum tercapai secara efektif, karena kebutuhan air bersih belum terpenuhi secara kuantitas, kualitas maupun kontinuitas, namun PDAM terus berupaya untuk memaksimalkan pelayanan yang kepada masyarakat.
3. Responsivitas PDAM Kabupaten Barru dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat dapat dikatakan belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Sudah ada respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait penyediaan air bersih. Sebagian besar keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas air yang disediakan oleh PDAM. Pihak PDAM sudah berupaya menanggapi dengan baik keluhan-keluhan yang masuk dengan membentuk wadah untuk menampung keluhan dan pengaduan tersebut. Hanya saja pengaduan tersebut tidak segera ditindaklanjuti karena keterbatasan dana, sarana prasarana dan tenaga yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa PDAM tidak merespon keluhan dari mereka. Khususnya untuk keluhan yang terkait dengan kuantitas dan kualitas air, belum ada penanganan secara permanent.
 4. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Barru berupa laporan keuangan (fiscal accountability) yang disusun berdasarkan Kebijakan Akuntansi PDAM Kabupaten Barru yang berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pedoman Sistem Akuntansi PDAM. Pertanggungjawaban tersebut akan disampaikan kepada Badan Pengawas, Bupati, dan DPRD. Pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Barru sudah dilaksanakan dengan baik namun belum menampakkan hasil yang maksimal karena belum sesuai dengan target yang diharapkan. Hal ini diketahui dari hasil pencapaian laba/rugi perusahaan yang belum dapat menghasilkan laba yang dapat memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

DAFTAR PUSTAKA

- AgusDwiyantodkk.2002.*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Deddy Supriady Bratakusumah & Dadang Solihin. 2002. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- H. B Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press.
- HesselNogiS. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka. Joko Widodo. 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Lexy J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Pabundu Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Suyadi Prawirosentono.1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BTFE.
- Vincent Gaspers. 2004. *Perencanaan Strategic untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama