

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AIR MINUM TIRTA MALEO  
(Studi Kasus Kec Randangan Kab.Pohuwato)**

**OLEH**  
**DARWIN DJAFAR**  
**NIM : S.2117166**

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2021**

## HALAMAN PEGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

### EFEKTIVITAS PELAYANAN AIR MINUM TIRTA MALEO (Studi Kasus Kec Randangan Kab.Pohuwato)

OLEH

DARWIN DJAFAR

NIM : S.2117166

#### SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar kesarjanaan

Pada tanggal .....2021

PEMBIMBING 1

Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, MPA  
NIDN : 0901036601

PEMBIMBING II

Dr. Hj. Gretty Sy. Saleh, S.IP., M.Si  
NIDN : 0922116102

Mengetahui ;

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.A.P  
NIDN: 0924.0767.01

## HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

### EFEKTIVITAS PELAYANAN AIR MINUM TIRTA MALEO (Studi Kasus Kec Randangan Kab.Pohuwato)

OLEH :  
**DARWIN DJAFAR**  
NIM :S2117166

Telah memenuhi syarat dan dipertashankan pada Komisi Penguji Ujian Akhir  
Pada tanggal,.....2021

Komisi Penguji ;

1. Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, MPA
2. Dr.Hj.Gretty Sy. Saleh, S.IP.,M.Si
3. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
4. Edy Sijaya, S.IP.,M.Si
5. Aprilani Parengring, S.IP.,M.AP

*Rusni*  
1.....  
2.....  
3.....  
4.....  
5.....  
*Ah*

#### MENGETAHUI

Dekan, Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
**Universitas Ihsan Gorontalo**  
  
Dr. Arman, S.Sos.,M.Si  
NIDN: 0913.0786.02

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan  
  
Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN: 0924.0767.01

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini

Gorontalo, ..... 2021



Darwin Djafar  
NIM : S2117166

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupanya mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya dan ia mendapatkan siksa (dari kejahanatan) yang dikerjakannya."*

*(Qs Al baqarah ; 286)*

*Maka apabila kamu telah selesai (dari sholat), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan-Mulah hendaknya kamu berharap*  
*(QS; Al Inysirah ; 7 - 8 )*

*Orang Pesimis melihat kesulitan dalam setiap kesempatan. Orang yang optimis melihat kesempatan dalam kesulitan.*

*(D/j)*

### PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bhaktiku kepada:

1. Ibunda tercinta (Djamrin Botutihe) dan Ayahanda (Hardikun Djafar) yang telah bersusah payah mendidikku, membiayai semua kebutuhan dari aku kecil hingga sampai saat ini, bagiku mereka adalah segalanya.
2. Kakakku ( Lenawaty Djafar ) dan Adikku tersayang (Moh. Djafar) yang selalu jadi kebanggaanku dalam mengarungi hidup ini.
3. Spesial (Isda Moha) yang selalu memberi motivasi dalam setiap perjuanganku.
4. Teman – temanku seangkatan yang tak pernah melupakanku dan senantiasa memberi semangat dalam keberhasilanku.

**ALMAMATERKU TERCINTA  
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## ABSTRAK

*Darwin Djafar, Nim; S2117166 Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo di Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”.*

Permasalahan dalam penelitian adalah Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo di Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, obyek penbelitian adalah Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, desain penelitian menggunakan metode kualitatif dengan informan penelitian : Derektur PDAM, Pegawai PDAM dan Masyarakat pengguna Layanan PDAM

1). Hasil penelitian menunjukan Ditinjau dari aspek Kuantitas pelayanan air minum Tirto Maleo di wilayah Kecamatan Randangan menunjukkan bahwa ketersediaan debet air yang dibutuhkan masyarakat pelanggan belum memadai sehingga dapat dikatakan pelayanan terhadap jumlah debet air yang dilakukan PDAM wilayah Kecamatan Randangan belum efektif.2). Dari aspek kualitas pelayanan air PDAM Tirto Maleo yang diterima masyarakat pelanggan air minum sudah di rasakan memenuhi namun masih perlu mendapat perhatian dari pihak perusahaan daerah agar distribusi air memenuhi ketentuan kualitas air minum.3).Aspek Kontinuitas, distribusi air minum kepada masyarakat pelanggan secara terus menerus belum dirasakan, sebab waktu distribusi air yang sering mengalami hambatan terutama dalam penyediaan sarana atau alat pipa yang tidak memadai sehingga distribusi air minum tidak efektif.

**Kata Kunci : Efektifitas Pelayanan, Air Minum PDAM**

## **ABSTRACT**

**Darwin Djafar, S2117166, Drinking Water Service Effectiveness of PDAM Tirta Maleo in Randangan District, Pohuwato Regency”.**

The problem in this research is the effectiveness of drinking water services in PDAM Tirta Maleo in Randangan sub-district, Pohuwato district. The purpose of this research is to determine the effectiveness of drinking water services in PDAM Tirta Maleo in Randangan sub-district, Pohuwato district. Pohuwato, research design using qualitative methods with research informants: Director of PDAM, PDAM Employees and Community using PDAM Services

1). The results showed that from the aspect of the quantity of drinking water service Tirta Maleo in the Randangan District area, it showed that the availability of debit water needed by the customer community was not sufficient so that it can be said that the service to the amount of debit water carried out by the PDAM in the Randangan District area was not effective. 2). From the aspect of the quality of PDAM Tirta Maleo water services received by the community, drinking water customers have been felt to be fulfilling but still need attention from local companies so that water distribution meets the provisions of drinking water quality. 3). Aspect of continuity, distribution of drinking water to customer communities continuously It has not been felt continuously, because the timing of water distribution often experiences obstacles, especially in the provision of inadequate pipe facilities or equipment so that the distribution of drinking water is not effective.

**Keywords:** Service Effectiveness, PDAM Drinking Water

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar : 2.1 Kerangka Pikir.....34

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Ilahi Robbul Izzati, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo. Penulisan Skripsi ini penulis mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo di Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Ibu Dr.Hj.Rusni Djafar,MPA selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr.Hj.Gretty Sy.Saleh, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan sampai terselesaikan Skripsi ini.

Selain itu juga penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Hj, Yuriko Abdussamad,M.Si selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.

2. Bapak Dr.H.Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo
5. Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, MPA, selaku pembimbing I dan Ibu Dr.Hj.Gretty Sy. Saleh, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi selesainya proposal penelitian ini
6. Ibu dan Bapak Staf Dosen serta staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak membantu segala kebutuhan penulis selama kuliah di Kampus tercinta ini Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Kedua Orang Tua yang tercinta telah bersusah payah melahirkan dan membesarkan aku
8. Teman-teman seangkatan yang saling memberikan semangat untuk tetap berjuang demi selesainya studi ini.

Akhirnya dengan menyadari keterbatasan yang dimiliki penulis Skripsi ini maka penulis dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan proposal penelitian ini.

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN TIM PEMBIMBING.....	
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	
PERNYATAAN .....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT.....	.iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTA ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Efektivitas .....	5
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	5
2.1.2 Ukuran Efektivitas .....	7
2.2 Pelayanan.....	9
2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	10
2.4. Sarana dan prasarana .....	11
2.4.1 Jenis- jenis Pelayanan Publik .....	14

2.4.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.5 KERANGKA PIKIR .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	35
3.2. Desain Penelitian.....	35
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3.1 Ditinjau Dari Segi Kuantitas.....	35
3.3.2 Ditinjau Dari Segi Kualitas.....	36
3.3.3 Ditinjau dari segi kontinuitas .....	37
3.4 Informan penelitian .....	38
3.5 Jenis dan sumber data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7.Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1.Gambaran Umum.....	42
4.1.1. Sejarah Singkat.....	42
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	58
4.2.1 Indikator Kuantitas : .....	58
4.2.2. Indikator Kualitas .....	60
4.2.3 Indikator Kontinuitas .....	62
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP .....	68
5.1. Kesimpulan.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Air memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, hewan, tumbuhan dan jasad-jasad lain. Air yang kita perlukan adalah air yang memenuhi persyaratan kesehatan baik persyaratan fisik, kimia, bakteriologis dan radioaktif. Air yang tidak tercemar, didefinisikan sebagai air yang tidak mengandung bahan-bahan asing tertentu dalam jumlah melebihi batas yang ditetapkan sehingga air tersebut dapat dipergunakan secara normal. Air yang memenuhi syarat, diharapkan dampak negative penularan penyakit melalui air bias diturunkan.

Menurut Sutrisno (1996), peranan dan fungsi air minum benar-benar sangat vital bagi hidup dan kehidupan manusia. Penyediaan air minum yang memadai bagi penduduk baik di perKabupatenan maupun pedesaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya pemerintah untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia. Melekat dan mendasarnya kebutuhan air itu semakin meningkat seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, modernnya kehidupan dan tingkat kemajuan ekonomi masyarakat itu sendiri. Semakin tinggi taraf kehidupan, semakin meningkat pula kebutuhan manusia akan air (Suriawiria, 1996:3).

Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang dapat menjamin terpenuhinya kualitas yang dinginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato merupakan suatu badan usaha milik daerah yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di Kabupaten Pohuwato. Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk Kabupaten Pohuwato.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato secara administrative sebagai perangkat operasional Pemerintah Kabupaten Pohuwato dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggannya itu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lamamendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar kerumah-rumah pelanggan, salah satu contohnya pada Kecamatan Randangan kabupaten pohuwato. Dalam kondisi tersebut Perusahaan Daerah Air

Minum Tirta Maleo khusus wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato dituntut untuk meningkatkan pelayanannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Maleo wilayah kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air, yang mana dapat dilihat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan distributif yang tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Dengan ulasan dari berbagai alasan tersebut yang melatar belakangi penulis untuk mengadakan penelitian dengan Judul ” **Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo di Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut “ Bagaimana efektivitas pelayanan air Minum PDAM Tirta Maleo wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana efektivitas pelayanan air Minum PDAM Tirta Maleo Wilayah wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato .“

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain adalah :

1. Sebagai bahan masukan atau informasi keberbagai pihak utamanya bagi PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato dalam upaya meningkatkan

pelayanan air minum untuk Kabupaten Pohuwato terutama pada Wilayah Kecamatan Randangan

2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan acuan bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Sedangkan Georgopolous dan Tannembaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan mesalah sasaran maupun tujuan.”

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa: “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap

pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif

bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

### **2.1.2 Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkit.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Efektivitas Dalam hal ini, pengukuran efektivitas tingkat pelayanan air minum PDAM hanya ditinjau sebatas kualitas (bau, rasa, warna, dan kekeruhan), kuantitas, dan kontinuitas terhadap distribusi aliran air ke pelanggan.

Dikatakan pelayanan air minum PDAM sangat efektif apabila dalam pendistribusian air mampu memberikan kualitas air yang tidak berbau, tidak memiliki rasa, tidak berwarna, dan tidak keruh atau jernih. Dari segi kuantitas, PDAM mampu memenuhi kebutuhan air sehari-hari pelanggan. Sedangkan dari segi kontinuitas, PDAM mampu memberikan aliran air yang lancar secara terus menerus atau selama 7 x 24 jam baik di musim kemarau maupun bukan musim kemarau secara merata ke seluruh pelanggan. Dikatakan pelayanan air minum PDAM efektif apabila dalam pendistribusian air rata-rata mampu memenuhi standar minimal penyediaan air minum sesuai dengan peraturan yang telah dijelaskan, baik dari segi kualitas (rasa, bau, warna, dan kekeruhan), kontinuitas, dan kuantitas.

Dikatakan pelayanan air minum PDAM kurang efektif apabila dalam pendistribusian air masih masih terdapat hal yang tidak memenuhi standar minimal yang ada, baik dari segi kualitas (rasa, bau, warna, dan kekeruhan), kontinuitas, dan kuantitas.

## **2.2 Pelayanan**

Pengertian Pelayanan Publik Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut: Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan penegakan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.

Publik berarti orang banyak (umum) Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu".

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah 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 Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

### **2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur

tersebut antara lain : Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

#### **2.4. Sarana dan prasarana**

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parker yang memadai. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Azas, prinsip dan standar pelayanan public, Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Keamanan.Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

g. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

h. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”

Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.4.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan

sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

d. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekertariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat

memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **2.4.2 Kualitas Pelayanan**

Fandy Tjiptono (2001: 88) menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut :

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dilihat dari sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar/sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relative perusahaan di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan utama berdasarkan persepsi pelanggan.

b. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan membuat promosi yang berlebihan kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal ini dapat menjadi boomerang bagi perusahaan jika perusahaan tidak dapat memenuhi janji sesuai dengan apa yang telah dipromosikan. Semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan terhadap perusahaan. Peluang untuk tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan pun semakin besar. Perusahaan tidak perlu memberikan janji yang tidak realistik untuk diwujudkan namun lebih baik dapat memberi lebih dari apa yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas jasa. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas jasa (gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan pemberi jasa, perlengkapan, peralatan yang digunakan untuk memberi jasa, biaya jasa, logo perusahaan. Selain itu sebagai faktor seperti lokasi gedung, interior ruangan, dan atmosfir (situasi dan kondisi dimana terjadinya proses keberlangsungan jasa) dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap perusahaan jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, maupun fleksibilitas.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan

dapat mengambil keputusan secara lebih baik, oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Upaya membentuk budaya dapat dilakukan melalui pengembangan satu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu : pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kinerja, pengembangan karier, survey opini, perlakuan yang adil, dan *profit sharing*.

f Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan kurang sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan sentuhan dan bagian mana yang memerlukan yang mencakup keseluruhan jasa.

g Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek- aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h Mengembangkan system informasi kualitas jasa

Sistem informasi jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

i Permasalahan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Dilihat dari sisi penyelenggaranya, pelayanan publik di Indonesia umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :

j Kurang responsive.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

k Kurang informatif.

Berbagai informasi yang seharusnya di sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.

l. Kurang accessible.

Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

m. Kurang koordinasi.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

n. Terlalu birokratis.

Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya di lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus di lalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

o. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan /saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu kewaktu.

p. Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

q. Sumber Daya Manusia

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunersi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan.

r. Kelembagaan

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Sebaiknya, kedua fungsi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemerintah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan

r. Pemecahan Masalah

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah, dalam hal ini PDAM sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas

sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

s. **Penetapan Standar Pelayanan.**

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

t. **Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP)**

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;

Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan; Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan - perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan; Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan; Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

u. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan pelanggan, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

v. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena

itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan

w. Tolak Ukur Kepuasan dalam Penyediaan Air Minum

Hal yang paling diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan air minum (*customer's expectation*) adalah tersedianya air, terutama setiap saat dibutuhkan, serta jumlahnya dapat memenuhi kebutuhan air bersih harian, sehingga kuantitas dan kontinuitas aliran air bersih menjadi hal yang utama dalam penentuan tingkat kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan.

Selain itu, kualitas air bersih yang didistribusikan ke pelanggan, yang memenuhi standar baku mutu kualitas air bersih, serta tidak menimbulkan dampak yang buruk bagi kesehatan manusia maupun lingkungan juga merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa layanan air bersih. Dengan adanya kualitas air bersih yang memenuhi standar baku mutu, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan.

Berdasarkan tolok ukur yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa ada suatu hubungan keterkaitan yang erat antara Kinerja Pelayanan penyedia layanan air bersih yang dalam hal ini adalah PDAM dan Tingkat Kepuasan Pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan.

Jika PDAM sebagai penyedia layanan dapat meningkatkan kinerja sistem jaringan distribusi air minum nya, maka secara otomatis akan juga meningkatkan Tingkat

x. Kepuasan Pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

### Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan dalam Penyediaan Air Minum.

Konsep kepuasan pelanggan jasa sebenarnya bersifat abstrak, hal ini karena sifat dari kualitas jasa itu sendiri juga bersifat abstrak yaitu menyangkut persepsi pelanggan jasa. Berbeda dengan pelanggan produk barang, yang dapat dengan mudah menilai kualitas barang dari aspek wujudnya, seperti warna, ukuran, kualitas bahan, kualitas modal dan lain-lain. Demikian pula kepuasan pelanggan jasa pelayanan penanganan sampah, jasa pelayanan pengadaan air bersih bersifat abstrak yang tergantung dari persepsi masing-masing pelanggan.

Pada jasa, mengukur kualitas berarti menilai kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan, terutama yang menyangkut persepsi pengguna jasa, sehingga hal ini tidak mudah dilakukan. Namun demikian sebagaimana yang disampaikan oleh *Garvin*, secara teoritis kualitas jasa dapat diukur.

Pengukuran dari masing-masing dimensi dapat digunakan dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2001): “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penentuan kepuasan bagi masyarakat pelanggan air bersih. Manfaat yang dapat diambil dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa penyediaan air bersih antara lain adalah sebagai berikut :

1. Tingginya nilai kepuasan pelanggan akan meningkatkan jumlah pelanggan.

Hal ini dapat berarti menurunkan harga satuan per unit air bersih yang disediakan, seiring dengan meningkatnya volume produksi dan permintaan.

2. Mempertahankan kepuasan pelanggan akan menggunakan biaya / *cost* yang lebih kecil jika dibandingkan dengan menambah jumlah pelanggan.
3. Mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap barang atau jasa tertentu selama periode waktu yang lama akan dapat menghasilkan antusias yang lebih besar dibandingkan pengguna jasa individual, yang berarti nilai kumulatif dari hubungan yang berkelanjutan.
4. Pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan merasakan kenyamanan dengan sendirinya akan dapat merekomendasikan suatu produk ataupun jasa yang digunakannya kepada orang lain, sehingga akan menjadikan semakin luasnya daerah yang akan terlayani / menambah jumlah pelanggan
5. Kepuasan pelanggan relatif membutuhkan pembiayaan yang mahal dan tidak memberikan keuntungan / laba dalam jangka pendek, akan tetapi akan memberikan keuntungan pada jangka yang panjang.
6. Reduksi sensitivitas harga akan terjadi dimana kepuasan yang tinggi akan cenderung jarang menimbulkan penawaran harga oleh konsumen. Kepuasan pelanggan akan dapat mengalihkan fokus konsumen dari harga ke pelayanan dan kualitas pelayanan.

Pada umumnya kebutuhan banyaknya air tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu karakteristik penduduk, kepadatan penduduk, aktivitas dan letak suatu daerah yang satu berbeda dengan daerah yang lain dan berbeda

pula dalam hal kebutuhan air bersih, hal ini karena adanya daerah permukiman dan daerah industri yang berarti bahwa daerah dengan permukiman dan industri akan membutuhkan air lebih banyak dari daerah pertanian dan perkebunan. Untuk mengetahui banyaknya air bersih yang dibutuhkan oleh seluruh penduduk suatu daerah menurut Hadenberg (1952) dalam Taryana (1992) dapat dihitung dengan mengalikan jumlah penduduk seluruh daerah itu dengan kebutuhan air bersih rata-rata perkapita perhari.

Efektifitas pelayanan air minum PDAM TRITA MALEO Kabupaten Pohuwato dikaitkan dengan teori apabila ditinjau dari :

### **1. Segi Kuantitas**

Kebutuhan dasar air bersih adalah jumlah air bersih minimal yang perlu disediakan agar manusia dapat hidup secara layak yaitu dapat memperoleh air yang diperlukan untuk melakukan aktivitas dasar sehari-hari (Sunjaya dalam Karsidi, 1999 : 18). Ditinjau dari segi kuantitasnya, kebutuhan air rumah tangga menurut Sunjaya adalah :

- a. Kebutuhan air untuk minum dan mengolah makanan 5 liter / orang perhari
- b. Kebutuhan air untuk higien yaitu untuk mandi dan memebersihkan dirinya  
25 – 30 liter / orang perhari
- c. Kebutuhan air untuk mencuci pakaian dan peralatan lainnya 25 – 30 liter / orang perhari
- d. Kebutuhan air untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan fasilitas sanitasi 4- 6 liter / orang perhari, sehingga total pemakaian perorang adalah 60 -70 liter / hari di Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato

## 2. Segi Kualitas

Kualitas air didefinisikan sebagai kadar parameter air yang dianalisis secara teliti sehingga menunjukkan mutu dan karakteristik air. Mutu dan karakteristik air ditentukan oleh jenis dan sifat-sifat bahan yang terkandung didalamnya. Bahan-bahan tersebut baik yang padat, cair maupun gas, terlarut maupun yang tak terlarut secara alamiah mungkin sudah terdapat dalam air dan diperoleh selama air mengalami siklus hidrologi. Dengan demikian mutu dan karakteristik air ditentukan oleh kondisi lingkungan dimana air berada. Aktivitas manusia dalam memanfaatkan sumber daya alam dan lingkungan sering juga menimbulkan bahan-bahan sisa atau bahan-bahan buangan yang mempunyai kecenderungan pada peningkatan jumlah dan kandungan bahan-bahan didalam air. Bahan-bahan ini apabila tidak ditangani secara baik dapat menimbulkan permasalahan pencemaran, lebih-lebih apabila lingkungan tidak mempunyai daya dukung yang cukup untuk menetralisir atau mengurangi bahan pencemar.

segi kualitas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, di antaranya kualitas fisik yang terdiri atas bau, warna dan rasa, kualitas kimia yang terdiri atas pH, kesadahan, dan sebagainya serta kualitas biologi dimana air terbebas dari mikroorganisme penyebab penyakit.

## 3. Segi kontinuitas

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam/ hari,

atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Akan tetapi kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah di Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam/ hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00.

Kontinuitas aliran sangat penting ditinjau dari dua aspek. Pertama adalah kebutuhan konsumen. Sebagian besar konsumen memerlukan air untuk kehidupan dan pekerjaannya, dalam jumlah yang tidak ditentukan, karena itu, diperlukan reservoir pelayanan dan fasilitas energi yang siap setiap saat.

Air harus tersedia selama 24 jam terus – menerus untuk kebutuhan konsumen dan hal ini yang menjadi salah satu poin dalam misi PDAM sebagai badan pemerintahan yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan air minum.

#### **4.. Distribusi air**

Menurut Damanhuri, E., (1989) sistem distribusi adalah sistem yang langsung berhubungan dengan konsumen, yang mempunyai fungsi pokok mendistribusikan air yang telah memenuhi syarat ke seluruh daerah pelayanan. Sistem ini meliputi unsur sistem perpipaan dan perlengkapannya, hidran kebakaran, tekanan tersedia, sistem pemompaan, dan reservoir distribusi. Sistem distribusi air minum terdiri atas perpipaan, katup-katup, dan pompa yang membawa air yang telah diolah dari instalasi pengolahan menuju pemukiman, perkantoran dan industri yang mengkonsumsi air. Juga termasuk dalam sistem ini adalah fasilitas penampung air yang telah diolah

(reservoirdistribusi), yang digunakan saat kebutuhan air lebih besar dari suplai instalasi, meter air untuk menentukan banyak air yang digunakan, dan keran kebakaran.

Dua hal penting yang harus diperhatikan pada sistem distribusi adalah tersedianya jumlah air yang cukup dan tekanan yang memenuhi (kontinuitas pelayanan), serta menjaga keamanan kualitas air yang berasal dari instalasi pengolahan. Tugas pokok sistem distribusi air bersih adalah menghantarkan air bersih kepada para pelanggan yang akan dilayani, dengan tetap memperhatikan faktor kualitas, kuantitas dan tekanan air sesuai dengan perencanaan awal. Faktor yang didambakan oleh para pelanggan adalah ketersedian air setiap waktu.

## 5. Pengaliran dalam pipa

Yang dimaksud dengan pengaliran air dalam pipa adalah keadaan dimana air memenuhi seluruh penampungan pipa. Pada keadaan dimana air tidak penuh maka pengaliran harus disamakan dengan pengaliran didalam saluran terbuka.

Suplai air melalui pipa induk mempunyai dua macam sistem menurut Kamala, K. R., (1999), adalah sebagai berikut:

a. *Continuous system.*

Dalam sistem ini air minum yang disuplai ke konsumen mengalir terus menerus selama 24 jam. Keuntungan sistem ini adalah konsumen setiap saat dapat memperoleh air bersih dari jaringan pipa distribusi di posisi pipa manapun. Sedang kerugiannya pemakaian air akan cenderung akan lebih boros dan bila terjadi sedikit kebocoran saja, maka jumlah air yang hilang akan sangat besar jumlahnya.

b. *Intermittent system.*

Dalam sistem ini air bersih disuplai 2-4 jam pada pagi hari dan 2-4 jam pada sore hari.

Kerugiannya adalah pelanggan air tidak bisa setiap saat mendapatkan air dan perlu menyediakan tempat penyimpanan air dan bila terjadi kebocoran maka air untuk fire fighter(pemadam kebakaran) akan sulit didapat. Dimensi pipa yang digunakan akan lebih besar karena kebutuhan air untuk 24 jam hanya disuplai dalam beberapa jam saja. Sedang keuntungannya adalah pemborosan air dapat dihindari dan juga sistem ini cocok untuk daerah dengan sumber air yang terbatas.

## 6.. Sistem distribusi air

Ada beberapa sistem distribusi air bersih antara lain:

a. *Sistem sambungan langsung*

Pada sistem sambungan langsung, pipa distribusi dalam gedung disambung langsung dengan pipa utama penyediaan air bersih. Sistem ini dapat diterapkan untuk perumahan dan gedung-gedung kecil dan rendah, karena pada umumnya pada perumahan dan gedung kecil tekanan dalam pipa utama terbatas dan dibatasinya ukuran pipa cabang dari pipa utama. Ukuran pipa cabang biasanya diatur dan ditetapkan oleh perusahaan air minum.

b. *Sistem tangki atap*

Pada sistem tangki atap air ditampung lebih dahulu dalam tangki bawah. (dipasang pada lantai terendah bangunan atau dibawah muka tanah),

kemudian dipompakan ke suatu tangki atas yang biasanya dipasang di atas atap atau di atas lantai tertinggi bangunan. Dari tangki ini, air didistribusikan ke seluruh bangunan. sistem tangki atap diterapkan karena alasan-alasan sebagai berikut :

- a. Selama airnya digunakan, perubahan tekanan yang terjadi pada alat plambing hampir tidak berarti. Perubahan tekanan ini hanyalah akibat perubahan muka air dalam tangki atap.
- b. Sistem pompa yang menaikkan air ke tangki atap bekerja secara otomatis dengan cara yang sangat sederhana sehingga kecil sekali kemungkinan. Timbulnya kesulitan. Pompa biasanya dijalankan dan dimatikan oleh alat yang mendekksi muka dalam tangki atap.

## **7. Kehilangan air**

Menurut Anonimus, (1990) dalam standar kriteria desain sistem penyediaan air bersih, kehilangan air adalah tidak sampainya air yang diproduksi kepada pelanggan atau konsumen. Standar kriteria desain sistem penyediaan air bersih memberikan batasan faktor kehilangan air yang diperbolehkan tidak melebihi angka toleransi sebesar 20% dari kapasitas debit produksi. Kehilangan air merupakan faktor yang dapat menyebabkan kerugian pada suatu sistem penyediaan air, baik terhadap PDAM maupun terhadap konsumen.dengan adanya kehilangan maka PDAM akan menderita kerugian secara ekonomis dan finansial, sedangkan kerugian yang diderita pihak konsumen adalah terganggu kapasitas dan kontinuitas pelayanan.

Kehilangan air (*Non Revenue Water*) dapat diartikan sebagai perbedaan yang tercatat atau selisih antara air yang di produksi dan masuk kedalam sistem dengan jumlah air yang tercatat pada meter pelanggan. Dengan pengertian tersebut, hilangnya sejumlah air yang dapat terjadi karena keluar dari sistem tanpa dipergunakan atau tidak tercatatnya penggunaan air karena berbagai sebab.

Kehilangan air berdasarkan penyebabnya dapat diklasifikasikan menjadi kehilangan air secara fisik dan kehilangan *non* fisik.

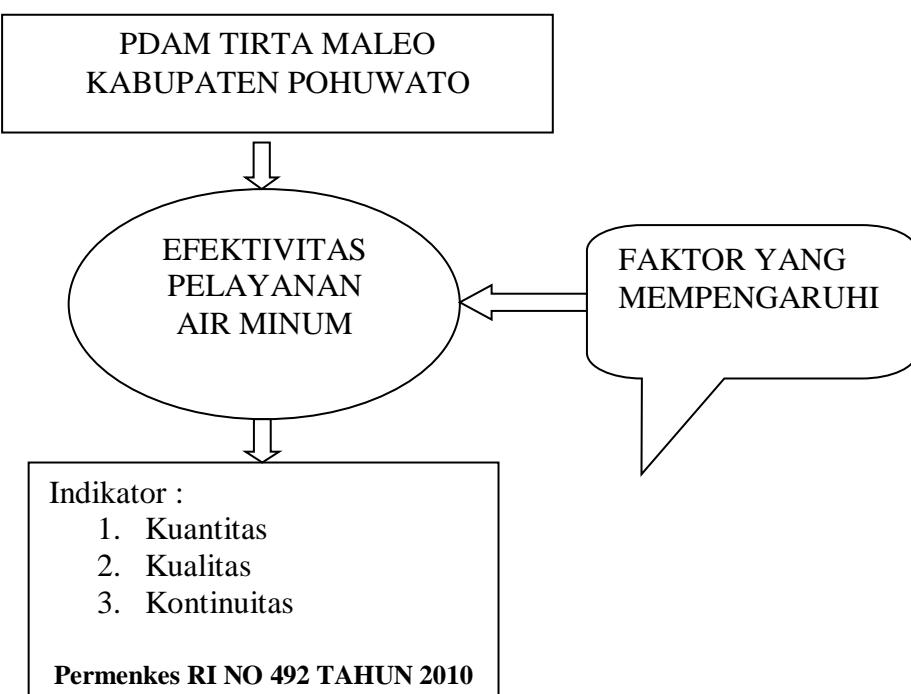
- a. Kehilangan fisik (*physical losses*) adalah kehilangan air pada sistem distribusi, termasuk di dalamnya kebocoran pipa, joint, fitting, kebocoran pada tangki dan reservoir, air yang melipah keluar dari reservoir, dan *open-drain* atau sistem *blow-offs* yang tidak memadai. Kehilangan ini disebut sebagai *real losses* (Thornton, dkk., 2008, 5) atau disebut sebagai kehilangan teknis.
- b. Kehilangan non fisik (*nonphysical losses*) adalah kehilangan yang berakibat kepada kehilangan penerimaan atas pengelolaan air, termasuk di dalamnya meteran yang tidak akurat hingga penggunaan air secara tidak sah atau ilegal, kehilangan ini disebut sebagai *apparent losses* (Thornton, dkk., 2008, 5) atau kehilangan air komersial.
- c. Kehilangan air komersial dipahami sebagai perhitungan untuk semua tipe dari ketidakakuratan termasuk meter air produksi dan meter air pelanggan, ditambah konsumsi tidak resmi (pencurian atau penggunaan air illegal). Dengan catatan, bahwa pencatatan pada meter air produksi yang lebih rendah dari yang sebenarnya, dan pencatatan pada meter air pelanggan yang lebih

tinggi dari yang sebenarnya, menyebabkan perhitungan kehilangan air lebih rendah dari yang sebenarnya.

Sebaliknya pencatatan pada meter air produksi yang lebih tinggi dari yang sebenarnya, dan pencatatan pada meter air pelanggan yang lebih rendah dari yang sebenarnya, menyebabkan perhitungan kehilangan air lebih tinggi dari yang sebenarnya.

## 2.5 Kerangka Pikir

**Gambar Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kecamatan Randangan PDAM TIRTA maleo kabupaten pohuwato rencana dalam kurun waktu 2 bulan

#### **3.2 Desain Penelitian**

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Dimana penulis menggunakan wawancara, observasi langsung ke lapangan dan analisis dari bahan-bahan tertulis sebagai sumber data utama.

Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif ini adalah bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lainnya. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

Selanjutnya digunakan teknik deskriptif untuk mengetahui dan menggambarkan tentang efektivitas pelayanan PDAM TIRTA Maleo diwilayah kecamatan Randangan dan randangan Kabupaten Pohuwato.

#### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

##### **3.3.1 Ditinjau Dari Segi Kuantitas**

Kebutuhan dasar air bersih adalah jumlah air bersih minimal yang perlu disediakan agar manusia dapat hidup secara layak yaitu dapat memperoleh air yang diperlukan untuk melakukan aktivitas dasar sehari-hari (Sunjaya dalam

Karsidi, 1999 : 18). Ditinjau dari segi kuantitasnya, kebutuhan air rumah tangga menurut Sunjaya adalah :

- a. Kebutuhan air untuk minum dan mengolah makanan 5 liter / orang perhari
- b. Kebutuhan air untuk higien yaitu untuk mandi dan memebersihakan dirinya 25 – 30 liter / orang perhari
- c. Kebutuhan air untuk mencuci pakaian dan peralatan lainnya 25 – 30 liter / orang perhari

### **3.3.2 Ditinjau Dari Segi Kualitas**

Kualitas air didefinisikan sebagai kadar parameter air yang dianalisis secara teliti sehingga menunjukkan mutu dan karakteristik air. Mutu dan karakteristik air ditentukan oleh jenis dan sifat-sifat bahan yang terkandung didalamnya. Bahan-bahan tersebut baik yang padat, cair maupun gas, terlarut maupun yang tak terlarut secara alamiah mungkin sudah terdapat dalam air dan diperoleh selama air mengalami siklus hidrologi. Dengan demikian mutu dan karakteristik air ditentukan oleh kondisi lingkungan dimana air berada. Aktivitas manusia dalam memanfaatkan sumber daya alam dan lingkungan sering juga menimbulkan bahan-bahan sisa atau bahan-bahan buangan yang mempunyai kecenderungan pada peningkatan jumlah dan kandungan bahan-bahan didalam air.

Bahan-bahan ini apabila tidak ditangani secara baik dapat menimbulkan permasalahan pencemaran, lebih-lebih apabila lingkungan tidak mempunyai daya dukung yang cukup untuk menetralisir atau mengurangi bahan pencemar.

Ditinjau dari segi kualitas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, di antaranya kualitas fisik yang terdiri atas bau, warna dan rasa, kualitas kimia yang terdiri atas PH, kesadahan, dan sebagainya serta kualitas biologi dimana air terbebas dari mikroorganisme penyebab penyakit.

### **3.3.3 Ditinjau dari segi kontinuitas**

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan.

Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam/hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Akan tetapi kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah di Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air.

Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam/ hari, yaitu pada jamm-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00. Kontinuitas aliran sangat penting ditinjau dari dua aspek. Pertama adalah kebutuhan konsumen. Sebagian besar konsumen memerlukan air untuk kehidupan dan pekerjaannya, dalam jumlah yang tidak ditentukan, karena itu, diperlukan reservoir pelayanan dan fasilitas energi yang siap setiap saat.

Air harus tersedia selama 24 jam terus – menerus untuk kebutuhan konsumen dan hal ini yang menjadi salah satu poin dalam misi PDAM

sebagai badan pemerintahan yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan air minum.

### **3.4 Informan penelitian**

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu informan yang dipilih dengan secara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu penelitian harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan tentang cirri-ciri tertentu yang telah didapat dari populasi sebelumnya.

Salah satu jenis teknik ini adalah sampel purposive, yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau menunjuk langsung orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pengetahuan tentang ciri-ciri tertentu yang telah didapat populasi sebelumnya.

Dalam penelitian ini, digunakan informan, yaitu :

1. Direktur PDAM Tirta Maleo 1 orang
2. Kepala unit PDAM wilayah Kec. Randangan 1 orang

3. Masyarakat (pelanggan )	<u>10 orang</u>
Jumlah Informan dalam penelitian ini	12 orang

### 3.5 Jenis dan sumber data

1. Data Primer yaitu

data pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang diteliti untuk memperoleh data yang kongkrit di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

yaitu data yang di peroleh dengan cara membaca dan menelaah bahan bacaan atau literature yang bersumber dari buku-buku, internet, majalah dan Koran-koran untuk bahan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan.

Untuk memperoleh data-data yang relevan dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer dapat diperoleh melalui :

- a. Observasi (pengamatan), dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang diteliti untuk memperoleh data yang kongkrit di lokasi penelitian. Pengamatan yang dilakukan melalui observasi terbatas dengan berupaya mengumpulkan data primer dan data sekunder.

- b. Interview (wawancara), dilakukan dengan wawancara langsung atau tanya jawab terhadap sejumlah informan yang dianggap mengetahui objek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh melalui kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan menelaah bahan bacaan atau literature yang bersumber dari buku-buku, internet, majalah dan Koran-koran untuk bahan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan yang perlu dijaga, sehingga tetap berada didalamnya.

Langkah selanjutnya adalah menyusunnya ke dalam satu-satuan itu, kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Tahap terakhir dari data ialah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

Dalam peneliti ini, data-data tentang efektifitas pelayanan PDAM TIRTA MALEO di wilayah kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato yang telah didapatkan, baik melalui wawancara atau dokumentasi disajikan secara menyeluruh, kemudian dipilih data yang diperlukan dan dikelompokkan kepada kelompok informasi yang telah disusun.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1.Gambaran Umum**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat**

Air merupakan hajad hidup orang banyak sehingga slogan atau semboyan yang sering kita dengar bahwa “ Tanpa Air Kehidupan Akan Berakhir” hal ini menjadi bahan yang perlu kita renungkan bersama, dalam ilmu kesehatan dikatakan bahwa dari seluruh berat badan manusia, kurang lebih 70% adalah air, oleh karenanya bila kita melihat seseorang yang diserang penyakit diare dimana cairan yang ada pada tubuhnya berkurang, maka langkah pertama yang diberikan dokter adalah dengan infuse atau sesegera mungkin ditambahkan cairan dalam tubuh pasien.

Air biasa kita temukan dari berbagai macam sumber antara lain, air sungai, danau, laut atau biasa disebut air permukaan dan ada juga air bersumber dari dalam tanah dan biasa disebut dengan air bawah tanah, namun tidak semua air ini dapat dikonsumsi oleh masyarakat, belum tentu air yang bening dan jernih dapat langsung diminum, apalagi kalau kita tidak ketahui apakah air ini layak untuk digunakan minimal akan melalui beberapa proses untuk mendapatkan air yang higenis, air yang baik adalah air tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa. Untuk itulah pemerintah melalui beberapa instansi – instansi terkait menitikberatkan bagaimana tersedianya air yang sehat, untuk kelangsungan hajad hidup masyarakatnya, contohnya adalah terbentuknya Badan Pengelolah Air (PDAM) dalam binaan langsung Departemen Pekerjaan Umum melalui Cipta

Karya, setelah dianggap sudah mampu untuk mengelolah baik teknik maupun administrasi, maka diserahkan kepada daerah menjadi Perusahaan Air Minum (PDAM).

Sekitar tahun 1999 Kabupaten Gorontalo dimekarkan menjadi Kabupaten Gorontalo dan Boalemo dan setahun kemudian Gorontalo Pun dipisahkan dari Propinsi Sulawesi Utara dan dibentuk menjadi Provinsi Gorontalo yang membawahi 1 kota dan 2 kabupaten yaitu Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo dan Boalemo dengan pemekaran tersebut mengakibatkan pembentukan satuan – satuan perangkat kerja daerah baru, hal ini berimbang pula bagi BPAM ( Badan Pengelolah Air Minum). Dimana seluruh aktifitas mulai dari asset dan pelayanan yang tadinya berpusat di Limboto Kabupaten Gorontalo dialihkan ke Boalemo sehingga disebut BPAM Kabupaten Boalemo, MPAM kabupaten Boalemo membawahi beberapa unit antara lain Unit Paguyaman, Tilamuta, Paguat, Marisa ,Lemito dan Unit Popayato.

Pemekaran – pemekaran daerah terjadi dimana – mana dengan tuntutan pemerataan pembangunan dan memperkecil rentang kendali, sehingga pada tahun 2003 di Provinsi Gorontalo terjadi pemekaran daerah dimana Kabupaten Gorontalo dimekarkan menjadi Kabupaten Gorontalo dan Bone Bolango, sedangkan Boalemo dimekarkan menjadi Kabupaten Boalemo dan Pohuwato wilayah Kabupaten Gorontalo masih cukup luas, maka dimekarkan lagi dibentuklah kabupaten baru yaitu Kabupaten Gorontalo Utara (Gorut) dengan demikian Propinsi Gorontalo yang terdiri dari Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Boalemo, Kabupaten Pohuwato, dan Kabupaten Gorut dengan terbentunya Kabupaten Pohuwato, maka sesuai dengan berita acara serah

terima asset BPAM pada hari senin, 07 juli 2003 antara Pemerintah Kabupaten Boalemo yang ditanda tangani Bupati Boalemo H. Iwan Bokings, MM dan Pemerintah Pemerintah Kabupaten Pohuwato yang ditanda tangani pejabat Bupati Drs. Yahya K. Nasib.

BPAM kabupaten Pohuwato memisahkan diri dari BPAM Kabupaten Boalemo saat pemisahan ini BPAM Kabupaten Pohuwato membawahi Unit Paguat, Marisa, lemito Dan Popayato, BPAM Pohuwato ini dari tahun ke tahun terus melakukan pemberian.

Pada tahun 2006 kelurlah Peraturan Daerah Kabupaten Pohuwato Nomor 2 tanggal 12 januari tahun 2006 tentang pendirian PDAM dan dengan demikian resmilah berdiri dibumi Panua Lestari Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM “Tirta Maleo” Kabupaten Pohuwato”)

Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Karyawan Pdam Kabupaten Pohuwato

**A. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan.**

- a. Mengendalikan kegiatan – kegiatan di bidang Administrasi Umum dan keuangan.
- b. Merencanakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan .
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber – sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh direktur

**B. Kepala Sub Bagian Keuangan Pembukuan**

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang keuangan dan pembukunya;

2. Merencanakan dan mengendalikan sumber – sumber pendapatan, pembelanjaan dan kekayaan perusahaan;
3. Mengendalikan uang pendapatan hasil penagihan rekening air dan non air;
4. Memimpin dan mengatur pembagian kerja untuk semua bidang pembukuan dan rekening;
5. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing – masing secara berkala;
6. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi;

### **C. Bagian Keuangan**

- a. Meneliti kebenaran proses penerima dan pengeluaran keuangan dan barang persediaan.
- b. Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran berdasarkan bukti penerimaan yang diterima dari bendaharawan penerima dan penyetor.
- c. Membuat dan melaksanakan jurnal pembayaran dan penerimaan kas rekening air dan rekening non air.
- d. Menghimpun semua bukti – bukti penerimaan keuangan.
- e. Membuat voucher dan daftar voucher yang masih harus dibayar.
- f. Membuat dan melaksanakan jurnal pembayaran dan penerimaan kas rekening air dan rekening non air.
- g. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran keuangan secara rutin dan berkala.
- h. Mengadakan stock opname Kas / Bank, rekening dan gudang.

- i. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing – masing secara berkala dan tahunan.
- j. Melaksanakan tugas – tugas lain yang di berikan oleh Kepala Sub Bagian Pembukuan dan Rekening.

#### **D. Bagian Kas dan Penagihan**

1. Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran berdasarkan bukti penerimaan yang diterima dari bendaharawan penerima dan penyektor.
2. Menerima rekening air an non air dari bagian rekening berdasarkan berita acara yang telah disetujui oleh kedua pihak.
3. Ikut membukukan, membuat dan melaksanakan jurnal pembayaran dan penerimaan kas rekening air dan rekening non air.
4. Mengadakan stock opname Kas / Bank, rekening yang ada di pusat maupun di seluruh Unit IKK.
5. Bertanggung jawab atas kebenaran dan kesalahan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan.
6. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing – masing secara berkala.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Pembukuan dan Rekening.

#### **E. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

- a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan – kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian serta kesekretarisan.

- b. Menyelenggarakan kegiatan – kegiatan dibidang kerumahtanggaan, peralatan kantor dan pergudangan kantor.
- c. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala dan tahuhanan.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi umum dan Keuangan.

#### **F. Bagian Kepegawaian**

- a. Mengelola absensi pegawai mulai dari saat hadir, mengawasi saat jam kerja hingga pulang, dan mencatat karyawan yan izin pada saat jam kerja, kemudian direkap dan dilaporkan kepada Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Keuangan.
- b. Melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian mengenai pengankatan / pemberhentian, kenaikan pangkat, pensiunan karyawan dan lain sebagainya yang ada hubungannya dengan karyawan.
- c. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- d. Mendistribusikan laporan manajemen kesetiap bagian, Badan Pengawas, Instansi pembinaan serta Instansi terkait lainnya.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub. Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.

#### **G. Bagian Umum**

- a. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengetikan surat dan pendistribusiannya.

- b. Melaksanakan kegiatan persiapan rapat, pertemuan, upacara serta kegiatan lainnya yang berhubungan dengan dinas.
- c. Mengkoordinir pemeliharaan sarana kantor, kebersihan, kerapian, keindahan dan keamanan lingkungan kantor.
- d. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub. Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.

#### **H. Bagian Kendaraan**

- a. Menjaga, merawat dan mengawasi segala sesuatunya yang berhubungan dengan kendaraan dinas.
- b. Mengurus STNK dan pajaknya untuk kendaraan truk tangki dan mobil pick up dinas dan kendaraan roda dua.
- c. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.

#### **I. Bagian Gudang**

- a. Menerima dan mengecek barang dari supplier dalam keadaan baik, sesuai dengan surat dengan surat pengiriman barang dan pesanan yang dimaksud perusahaan serta membuat laporan penerimaan barang.
- b. Mengeluarkan barang berdasarkan bukti pengeluaran barang yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang.

- c. Mengatur tata ruang gudang, sehingga barang – barang yang di tempatkan mudah di control, sesuai dengan pembukuan yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang.
- d. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan administrasi gudang, pembuatan buku pembantu gudang, pencatatan penerimaan / pengeluaran barang dan pencatatan pengembalian barang yang telah dipergunakan yang sifatnya sementara ( bon pinjam ).
- e. Menjaga persediaan barang sampai batas mendekati persediaan minimal, dan segera mengajukan daftar permintaan pembelian ( DPP ) kepada team pembelian.
- f. Mengadakan stock opname barang pada waktu yang teratur, minimal tiga bulan sekali.
- g. Membuat laporan mengenai keadaan barang setiap akhir bulan dan dilaporkan kepada pejabat yang berwenang.
- h. Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan kepegawaian.

#### **J. Bagian Pembantu Umum**

- a. Mengantar surat, foto copy dan kegiatan lain yang berhubungan erat dengan bagian umum.
- b. Membuatkan minuman karyawan dan karyati.
- c. Membantu membersihkan dan merawat tanaman di sekitar lingkup Kantor.
- d. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Kepala Sub. Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.

**K. Bagian Pembantu Umum ( Penjaga Kantor )**

- a. Menjaga keamanan, kebersihan, kerapian kantor sehingga terhindar dari kehilangan dan kerusakan barang milik kantor.
- b. Tanggung jawabnya mulai dari jam 14.00 s/d jam 07.00 WIB ( mulai selesai jam kantor sampai dengan masuk jam kantor )
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.

**L. Kepala Bagian Bagian Hubungan Langganan**

- a. Merencanakan dan mengendalikan kegiatan –kegiatan di bidang hubungan langganan.
- b. Melakukan program penyambungan, penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan berdasarkan meter air.
- c. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan.
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, pengendalian meter air dan administrasi meter air.
- e. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala bagian Administrasi dan Keuangan.

**M. Kepala Sub Bagian Hubungan Pelanggan**

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang air bersih yang dikelola oleh perusahaan Daerah.

2. Menerima dan memproses pendaftaran calon pelanggan baru dengan mempersiapkan dan membuat data-data, surat permohonan calon langganan sampai dengan proses penyambungannya.
3. Membuat data sambungan calon pelanggan baru yang akan dipasang.
4. Menerima pengaduan gangguan pemakaian air dari pelanggan.
5. Membuat surat perintah kerja penyegelan, pembukaan kembali, pencabutan, pemasangan sambungan baru serta perbaikan yang ada hubungannya dengan pelanggan.
6. Menetapkan perhitungan besarnya rekening air berdasarkan jumlah pemakaian air dari pelanggan.
7. Menetapkan perhitungan air yang meter airnya rusak, tidak bisa terbaca selama belum ada perbaikan.
8. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala dan tahunan.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala sub Bagian Hubungan Langganan.

#### **N. Bagian Rekening**

1. Membuat dan melaksanakan pencatatan rekening air.
2. Meng evaluasi kebenaran pembuatan dan pencetakan rekening air.
3. Membuat berita acara kesalahan rekening yang salah cetak.
4. Membuat berita acara serah terima rekening kepada bagian kas penagihan.
5. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing – masing secara rutin dan berkala.

6. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Pembukuan dan Rekening.

#### **O. Bagian Pembaca Meter**

1. Menyiapkan daftar stand meter dan jenis langganannya.
2. Mengadakan pembacaan angka meter langganan dan mencatat pada kartu langganan.
3. Membuat laporan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
4. Membuat data laporan kerusakan meter-meter dan accessories lainnya yang dilakukan oleh konsumen.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan.

#### **P. Bagian Meter Segel / Penyambungan**

- a. Mengkoordinir dan melaksanakan sambungan baru untuk pelanggan.
- b. Melaksanakan Surat Perintah Kerja untuk pencabutan sambungan, pemasangan kembali, penyegelan, perbaikan, dll yang berhubungan masalah meter langganan dari Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan.
- c. Menguji dan memeriksa meter air yang akan dipasang pada sambungan langganan dan memperbaiki seluruh meter air yang rusak.
- d. Memasang segel pada seluruh meter yang dipasang pada sambungan langganan.
- e. Membuat daftar kegiatan pengecekan seluruh meter air menurut wilayah masing-masing pelanggan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub bagian Transmisi dan distribusi.

**Q. Kepala Bagian Teknik**

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang perencanaan teknik, produksi dan distribusi.
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalansi produksi sumber air dan sumber mata air tanah.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan kimia, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur.

**R. Kepala Sub Bagian Produksi**

- a. Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenangan, kualitas serta laboratorium.
- c. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

**S. Bagian Sumber**

- a. Mengendalikan kualitas dan kuantitas produksi air termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi dan pemeliharaan seluruh sumber air yang dikuasai oleh perusahaan.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa debit mata air tinggi muka air di reservoir, kadaan bangunan penangkap air, system pengendapan, pompa dan peralatan lainnya.
- c. Mengkoordinasikan, mengawasi pembersihan dan parawatan bronchcaptering dengan seluruh parawatan pembantu yang ada disekitarnya

pada waktu tertentu secara teratur, pengujian peralatan teknik dan bahan kimia yang di gunakan.

- d. Mengadakan penyediaan bahan-bahan kimia, ketenangan dna pengecekan kualitas air di laboratorium.
- e. Membuat laporan bulanan esuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala sub Bagian Produksi.

#### **T. Bagian Laboratorium**

- a. Mengadakan analisa kimiawi dan bakteriologi sehingga mutu air yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan.
- b. Memperkirakan kebutuhan, mengawasi penggunaan bahan kimia dan bahan lain laboratorium untuk proses produksi, menjaga agar persediaan bahan-bahan tersebut cukup dan melaporkan jumlah pemakaianya pada akhir bulan.
- c. Mengawasi penggunaan dan pencampuran bahan-bahan kimia.
- d. Membuat laporan bulanan dan pencampuran bahan-bahan kmia.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Produksi.

#### **U. Bagian Pengolahan**

- a. Mengatur dan menjalankan operasional instalansi pengolahan air dan mengawasi pelaksanaanya sesuai dengan produksi yang dibutuhkan.
- b. Mengawasi proses pengolahan dan pelaksanaan pekerjaan, pembersih dan perawatan escalator, baik kaporit, pencucian saringan dan alat-alat lain menurut jadwal yang telah ditetyukan.

- c. Menjaga kebersihan dan kelestarian instalasi pengolahan dan sumber air.
- d. Menjaga agar persediaan bahan baku untuk keperluan pengolahan selalu dalam keadaan cukup sehingga tidak mengganggu kelancaran produksi.
- e. Memberikan laporan segera kepada sub bagian pemeliharaan teknik bila terjadi gangguan-gangguan atau kerusakan pada mesin-mesin pompa genset, bangunan instalasi, dan peralatan-peralatan lainnya.
- f. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Produksi.

#### **V. Bagian Perawatan Instalasi ( ME )**

- a. Memeriksa dan mengatur secara berkala serta menkoordinir pelaksanaan perbaikan secara perawatan instalasi, mesin-mesin, kelistrikan dan pompa air.
- b. Membuat dan inventarisasi peralatan instalasi perpompan yang ada di seluruh wilayah secara berkala.
- c. Membuat la[poran bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lai yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Produksi.

#### **W. Kepala Sub Bagian Transmisi dan Distribusi**

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani perbaikan akibat gangguan.

- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa / jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan.
- c. Mengkoordinir pemasangan sambungan baru ntuk pelanggan.
- d. Meneliti sambungan-sambungan pipa yang tak resmi.
- e. Mengatur dan mengkoordinir pengujian meter air yang baru, menyusun rencana panggantian meter yang rusak serta pemeliharaanya.
- f. Membuat laporan bulanan sesuai dengan masing-masing secara berkala.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

## X. Bagian Pemeliharaan

- a. Melaksanakan pengoperasian dan memeriksa jaringan pipa transmisi, distribusi agar berjalan dengan baik sehingga pendistribusian air berjalan lancer sampai pada pelanggan.
- b. Mengerjakan an memelihara jaringan-jaringan pipa transmisi, distribusi dan pipa-pipa lainnya.
- c. Mencari, meneliti tempat-tempat kebocoran serta penyebabnya dan membuat laporan untuk perbaikannya.
- d. Memeriksa jalur-jalur transmisi, distribusi dan sambungan dinas secara periodik.
- e. Mengontrol jalannya distribusi air, masuk dan keluar dari reservoir, tekanannya cukup baik dan merata ke seluruh wilayah.
- f. Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Transmisi dan Distribusi.

**Y. Kepala Sub Bagian Perencanaan**

- a. Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.
- b. Merencanakan pengadaan penyediaan sarana air minum untuk program-program penyambungan dan pengawasan serta untuk pendistribusianya.
- c. Menyiapkan bahan pemantauan dan melaksanakan evaluasi serta pelaporan tentang penggunaan air yang akan di produksinya.
- d. Mengkoordinir, dan mengawasi pembuatan gambar-gambar perencanaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Teknik.

**Z. Bagian Perencanaan**

- a. Merencanakan dan mengawasi semua kegiatan konstruksi dan pelaksanaan proyek lapangan.
- b. Merencanakan dan mengawasi jalannya pelaksanaan kontruksi atau pelaksanaan berbagai proyek yang di tangani oleh perusahaan sendiri, maupun dari luar perusahaan yang ada hubungannya dengan perusahaan, berdasarkan rencana dan jadwal yang ditetapkan.
- c. Melakukan perencanaan dan pengawasan, penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan diserahkan kepada pemborong berdasarkan jadwal, ketentuan dan syarat-syarat dalam kontrak.
- d. Melakuakan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pembangunan dari proyek berdasarkan gambar-gambarbestek dan ketentuan mengenai pemakaian maupun jenis bahan ataupun perlengkapan dan peralatan yang diperlukan.
- e. Melakukan perencanaan dan pengawasan atas pelaksanaan anggran yang dibuat oleh bagian perencanaan Teknik dan jumlah pengeluaran biaya yang sesungguhnya.

- f. Melaporkan bilamana terjadi penyimpangan dari rencana yang ditetapkan atau kesulitan teknis dalam pelaksanaan proyek, mengusulkan tindakan yang perlu diambil.
- g. Mengadakan kerjasama dengan bagian peralatan teknik dalam hal terdapatnya penyimpangan dari norma-norma dan mengawasi pelaksanaan perbaikannya.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub. Bagian Perencanaan.

## 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan penulis melalui kegiatan penelitian dari permasalahan penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirto Maleo di wilayah Kecamatan Randangan maka dapat diuraikan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan penelitian Adapun indikator yang menjadi dalam penelitian terdiri dari Kuantitas, Kualitas dan Kontnuitas yang dipandang dapat memberikan gambaran secara komprehensif dari hasil penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari informan akan di sajikan dalam bentuk uraian atau narasi yang didasarkan pada fenomena yang dialami langsung oleh informan sebagai pelanggan atau konsumen air PDAM Tirto Maleo Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

### 4.2.1 Indikator Kuantitas :

Hasil penuturan dari salah seorang informan yakni Bapak A.Ldi katakan bahwa :

*“Distribusi air minum PDAM terasa belum memenuhi karena air sering kurang atau belum mencukupi kebutuhan kami masyarakat. kuantitas air minum PDAM yang kami nikmati saat ini memang belum memenuhi*

*kebutuhan kami sehari-hari walaupun memang dirasakan sudah memenuhi standar kebutuhan pelanggan dengan mencapai 60-70 liter perhari karena distribusi air sering tapi kadang air macet sama sekali.”*

*Informan lainnya menyatakan yakni bapak SL, di katakan bahwa :*

*“ Distribusi air bersih PDAM di rumah kami kami saya rasa memenuhi kebutuhan karena dalam satu hari mencapai 76 % dari apaian kebutuhan rumah tangga.”*

Dari pernyataan informan di atas, penulis dapat memberikan deskripsinya bahwa aspek kuantitas distribusi air PDAM kepada masyarakat sebagai pelanggan dimana pendistribusian air minum dari tempat penerima manfaat belum memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan, pendapat informan ini berdasarkan hasil penelusuran penulis sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan distribusi air yang di harapkan pelanggan sudah terpenuhi walaupun harus menunggu beberapa jam dengan cara menampung air melalui tangki atau penampung lainnya.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan informan lainnya, yakni dengan bapak HY, sebagai pelanggan menyatakan bahwa :

*“Untuk kuantitas air yang di distribusikan dari PDAM yang diterima kami masyarakat pelanggan saya merasakan belum memenuhi kebutuhan karena air tersebut masih sering macet.Kebutuhan akan air belum mencapai 60-70 liter sesuai standar kebutuhan rumah tangga karena sering macet.”*

Informan lain yang ditemui penulis, bapak AS juga menyatakan bahwa :

*“Kalaupun menurut saya pelayanan PDAM masih kurang , karena pencapaiannya untuk memenuhi standar kebutuhan saya kurang stabil kerana selalu macet-macet air.,*

Sebagaimana penuturan dari beberapa informan di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa pada umumnya pelanggan telah terjangkau oleh layanan pegaliran air PDAM namun hal tersebut belum memenuhi ketersediaan jumlah

atau debit air yang sesuangguhnya atau layaknya ketersediaan air yang dibutuhkan dari setiap rumah tangga pelanggan PDAM tidak terpenuhi diakibatkan oleh gangguan sering terjadi macetnya air dengan alasan bahwa ada kerusakan pipa air besar di sungai, hal ini menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat bahkan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Masyarakat sebagai pelanggan PDAM keseringan mengalami gangguan dalam aktifitas rumah tangganya sehingga pelayanan dikatakan tidak efektif walaupun pelanggan telah memperhatian apa yang menjadi kewajiban mereka sebagai pelanggan yakni melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi pelanggan PDAM.

#### **4.2.2. Indikator Kualitas**

Penelusuran penulis melalui wawancara langsung dengan informan terhadap indikator efektifitas pelayanan air PDAM dari pelanggan air minum PDAM di wilayah Kecamatan Randangan dapat ditampilkan sebagai berikut. Dinyatakan oleh informan yakni bapak AA bahwa :

*“Kualitas air yang diterima masyarakat pelanggan PDAM di wilayah randangan sudah dapat dikatakan baik atau bersih, hanya saja sewaktu-waktu juga tidak bersih atau keruh yang dikarenakan jika terjadi hujan deras di bagian hulu yang mengakibatkan pipa air rusak akhirnya memang air yang mengalir ke rumah masyarakat tidak bersih atau keruh hingga beberapa hari.”*

Demikian pula penuturan beberapa informan lainnya seperti bapak SL, dikatakan bahwa :

*“ kualitas air minum yang kami terima melalui distribusi air PDAM di kecamatan randangan saat ini kami rasakan belum memenuhi kualitas air layan minum sesungguhnya, sebab kejernigan air tidak secara terus menerus dinikmati masyarakat sebab sering terjadinya kerusakan pipa*

*besar dibagian hulu sungai dimana pipa terpasang, kami kadang tetap menggunakan air tersebut walaupun kurang memenuhi unsur kesehatan karena keruh.”*

Pernyataan di atas dapat di gambarkan bahwa kualitas air minum PDAM masih menjadi permasalahan yang setiap saat di rasakan masyarakat sebagai pelanggan air minum. Namun demikian masyarakat tetap menggunakan air yang kurang berkualitas karena keadaan alam yang sewaktu-waktu dapat menganggu keamanan serta kestabilan fungsi pipa sebagai alat penunjang untuk mengalirkan air dari fungsi sebagai alat distribusi air minum PDAM.

Pandangan lain dari informan atas nama HY, sebagai masyarakat pelanggan air minum PDAM yang mengatakan bahwa :

*“ Saya merasa air sudah berkualitas tapi belum tentu memenuhi unsur kelayakan air minum yang sehat karena setau saya sumber air PDAM belum memenuhi kriteria air bersih karena air yang diolah hanya berasal dari sungai randangan. Air PAM itu kami tidak jadikan air minum Cuma hanya dipakai untuk mandi dan cuci”*

Memperhatikan penuturan informan di atas, penulis dapat menggambarkan bahwa kelayakan air sebagai klasifikasi air bersih dan layak minum belum terpenuhi, sehingga perlu mendapat perhatian dari pengelola air PDAM sebagai penanggungjawab dalam meningkatkan pelayanan air bersih sehingga akan menjadi air yang bersih dan sehat untuk dikonsumsi masyarakat pelanggan.

Hasil wawancara dengan informan yang lain yakni bapak AS, mengatakan bahwa :

*“ Keberadaan air minum PDAM yang kami jadikan sebagai sarana air minum, mandi dan cuci selama ini kami rasa sudah memenuhi unsur kesehatan serta kelayakan terutama bagi kami yang menjadikan air PDAM sumber air bersih, disamping kami juga menggunakan sumur gali untuk menjaga-jaga karena air PDAM sering macet atau tidak mengalir, makanya saya bisa katakan bahwa kelayakan air bersih dan sehat masih harus*

*menjadi perhatian dari pemerintah terutama pengelola air PDAM agar lebih berkualitas lagi.”*

Dikonfirmasi kepada informan bapak HU selaku Direktur PDAM, dikatakan bahwa :

*“ Jika dilihat dari kualitas air PDAM saat ini saya dapat katakan sudah baik, sebab dalam hal mengujian air bersih dan tingkat kelayanakan sebagai air minum kami sudah melakukan kerjasama dengan pihak Dinas kesehatan dalam rangka pengujian air layak dan sehat untuk diminum, sehingga saya berharap masyarakat pelanggan tidak perlu khawatir akan kebersihan serta higienisnya air yang didistribusi PDAM kepada kemasyarakatan pelanggan PDAM .”*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan PDAM sudah diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan, walaupun masih ada masyarakat yang mengeluhkan dengan masalah distribusi air yang sering macet, yang diakibatkan oleh adanya kerusakan karena pengaruh alam berupa derasnya air sungai dari kulu yang mengakibatk kerusakan pipa distribusi air, sehingga pihak PDAM senantiasa berusaha untuk selalu memperbaiki kebutuhan pelanggan sebagaimana yang menjadi tujuan perusahaan yakni memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

#### **4.2.3 Indikator Kontinuitas**

Untuk memperoleh gambaran tentang efektifitas melalui kontinuitas layanan air minum PDAM maka penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan sebagai masyarakat pelanggan air PDAM Tirta Maleo di wilayah Kecamatan Randangan, yang dapat di paparkan sebagai berikut :

Hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan yakni bapak AA selaku masyarakat pelanggan air PDAM, menyatakan bahwa :

*“Kalau bicara masalah kontinuitas air yang sampai di rumah kami, saya dapat mengatakan bahwa keadaan air tidak secara terus menerus ada*

*sebab kalau lagi cuaca alam bagus yang aliran air juga normal bagus, tapi kalau ada hujan deras maka air sudah susah lagi mengalir sampai bahkan tidak ada. Makanya kami liat air kadang layak pakai kadang tidak layak pakai karena kabur atau kotor.”*

Penuturan informan lainnya yakni bapak SL, tentang kontinuitas layanan air minum PDAM wilayah randangan dapat di sajikan sebagai berikut :

*“ Saya sebagai masyarakat atau pelanggan air minum PDAM selama ini merasakan memang secara umum sudah kontinyu orang mendapatkan distribusi air namun hanya pada musim-musim tertentu, misalkan pada musim atau cuaca normal tapi kalau datang musim kering atau sebaliknya musim hujan yang sampe beberapa hari maka distribusi air juga berkurang karena debir air dipenampungan berkurang sampai beberapa hari kami tidak menerima distribusi air, sebausnya kami itu menerima air disetiap waktu atau selama 24 jam terlayani kebutuhan akan air PDAM”.*

Dari hasil wawancara dengan informan di atas, dapat penulis memberikan argumentasi bahwa pada umumnya kontinuitas distribusi air minum PDAM memenuhi, namun dalam kondisi waktu tertentu berkurang yang diakibatkln oleh cuaca atau pengaruh alam. Jika musim kering tiba maka mengakibatkan penampungan air juga berkurang. Kondisi ini sangat dirasakan masyarakat apalagi jika masyarakat tidak memiliki sumber air alternatif misalnya sumur boor atau suntik, terpaksa masyarakat harus mencari sumber air dari lahan orang lain. Pada musim kemaru debett air di permukaan sungai menurun sehingga berdampak pada distribusi juga terganggu.

Selanjutnya hasil penuturan informan lainnya yakni bapak HY, pelanggan air PDAM, Tirta Maleo wilayah Kecamatan Randagan, di Smapaikan bahwa :

*“ Kami masyarakat yang berlangganan dengan air PDAM merasakan untuk distribusi air tidak secara terus-menerus setiap saat ada air, karena biasanya kalau datang musim kering air juga sering tidak lancar bahkan macet, seharusnya air itu tersedia 1 kali 24 jam untuk kami pelanggan, tapi begitulah keadaan air PDAM sekarang ini, satu waktu pasti bermasalah*

*atau macet. Kami hanya berharap satu saat nanti masalah penyaluran air akan menjadi lebih baik lagi.”*

Penyataan informan di atas, dikuatkan lagi dengan pernyataan dari Direktur Perusahaan Air Minum Tirta Maleo khususnya wilayah Kecamatan Randangan.

Dalam pernyataan tersebut di nayatakan sebagai berikut :

*“ Ketidak stabilan distribusi air kepada masyarakat pelanggan seringa disebabkan oleh adanya musim kemarau datang bahkan pada musim hujan yng sampe beberapa hari sehingga kalau musim kemarau terjadi pengurang debet air dari permukaan sungai, demikian pula kalau datangnya musin hujan yang menyebabkan debet air melebihi ketinggian ambang batas sering membuat kerusakan berupa terputusnya pipa penyaluran air yang berada di bagi hulu sungai, dan kalau itu terjadi maka berdampak pada terputusnya distribusi air kerumah warga pelanggan PDAM.”*

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, maka penulis dapat memberikan penjelasan bahwa masyarakat pelanggan air PDAM Tirta Maleo yang memberikan tanggapan atas pertanyaan terhadapa kontinuitas distribusi air secara bai kepada pelanggan masih menunjukkan ketistabilan saat kondisi tertentu. Tidak dapat dihindari akibat dari cuara maupun keadaan alam yang menyebabkan terkendalanya dalam distribusi tersebut. Masyarakat pelanggan mengharapkan kepada pihak PDAM agar memperhatikan pelayanan kepada pelanggan terutama dalam hal layanan distribusi air ke masyarakat dalam waktu 1 kali 24 jam.

#### **4.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang efektifitas pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo wilayah Kecamatan Randangan melalui indikator kuantitas, kualitas serta kontinuitas pelayan aira minum maka dapat di deskripsikan sebagai berikut :

Kuantitas yang dijadikan sebagai indikator yang mengukur tentang berapa banyak jumlah distribusi air minum yang diterima pelanggan air minum PDAM dimana diperoleh pernyataan – pernyataan pelanggan bahwa pendistribusian air yang belum maksimal sebab dalam kelayakan dalam distribusi air perhari sesuai ketentuan adalah sebesar 60-70 perliter perhari. Pelayanan yang diharapkan pelanggan telah memenuhi harapan namun pada kondisi tertentu belum memenuhi harapan disebabkan oleh adanya gangguan yang sering terjadi dan tidak bisa dielakkan yakni kondisi alam jika terjadi curah hujan yang tinggi dalam beberapa hari, sehingga sering merusak jaringan pipa air yang berfungsi sebagai alat untuk mendistribusi air minum kepada masyarakat pelanggan dalam beberapa hari lamanya. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat sebab kadang mereka terutama masyarakat yang tidak memiliki cadangan air atau sumber air yang menjadi alternatif tidak ada, masyarakat pelanggan tidak dapat melakukan rutinitas aktivitas di rumah. Dengan demikian keluhan masyarakat yang harus mendapat perhatian dari pemerintah terutama perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia layanan air minum.

Kuantitas distribusi air minum yang menjadi dambaan masyarakat penerima layanan menjadi tidak efektif karena beberapa faktor yang disebutkan di atas. Sebagaimana disebutkan dalam ilmu manajemen bahwa peningkatan efektivitas merupakan suatu sistem yang menyesuaikan realitas perbedaan dengan kebutuhan individu dengan menggunakan langkah dalam memenuhi kebutuhan yakni siapa pelanggan, apa kebutuhan pelanggan dan metode apakah yang memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan evaluasi secara terus menerus.

Memperhatikan pernyataan di atas, efektivitas pelayanan yang dilakukan pada perusahaan air minum Tirta Maleo belum memenuhi harapan baik oleh masyarakat pelanggan maupun secara teoritis. Sehingga perusahaan masih perlu melakukan peningkatan dalam pelayanan distribusi air sehingga memenuhi harapan pelanggan sebagai penerima layanan tersebut.

Kualitas yang dimaksud dalam efektivitas pelayanan air minum Tirta Maleo, dapat di deskripsikan hasil penelitian sebagaimana yang dinyatakan oleh beberapa informan penelitian. Distribusi air minum yang telah ditentukan menjadi parameter yang menunjukkan mutu dan karakteristik air. Memperhatikan masih terdapatnya keluhan masyarakat pelanggan air minum yang tidak berkualitas yang diakibatkan oleh kondisi alam seperti naiknya debit air yang diakibatkan oleh air hujan yang memenuhi aliran sungai sehingga berdampak pada kerusakan jaringan pipa distribusi air yang tidak dapat dielakkan sehingga mengakibatkan kerusakan yang fatal sehingga berdampak pada kualitas air yang sampai kepada masyarakat mengalami perubahan warna dan rasa. Kualitas yang didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikatakan sebagai totalitas tampilan atau karakteristik dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan mengharapkan layanan distribusi air yang berkualitas sebagaimana yang diiklankan. Kualitas sangat ditentukan oleh kesesuaianya dengan spesifikasinya yang ditawarkan. Kualitas

produk yang dihasilkan ditunjukkan oleh adanya nilai seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan pelanggan bersedia membayar. Dimensi kualitas menurut konsumen atau pelanggan yang dirasakan atas perubahan warna rasa dan bau yang ditimbulkan oleh gangguan terhadap sarana pendukung layanan air minum dan air bersih.

Untuk mendapatkan kualitas layanan air minum menjadi baik, perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) agar senantiasa memperhatikan kerusakan yang akan terjadi. Untuk memperbaiki kualitas, perusahaan daerah air Minum Tirta Maleo harus menginventarisasikan tambahan waktu, usaha dan uang. Ini akan menjadi ukuran preventif karena tidak akan sedikit masalah sumber daya diperlukan untuk inspeksi kualitas dan mencari penyebab setiap masalah yang terdeteksi.

Dalam hal peningkatakan kuantitas serta kualitas layanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum wilayah Kecamatan Randangan yang paling penting lagi adalah bagaimana ketersediaan air secara kontinu yang di distribusikan melalui instalasi pengelolaan air kepada masyarakat pelanggan. Hal ini mendapat tanggapan yang kurang efektif dari masyarakat pelanggan yang dan ini harus mendapatkan tanggapan serta perhatian yang lebih dari perusahaan tersebut. Prioritas pemakaian air yang selayaknya selama 12 jam/hari pada jam-jam aktivitas kehidupan yakni pada pukul 06.00-18.00. Kontinuitas distribusi melalui pengaliran air merupakan aspek yang harus menjadi prioritas mendapatkan perhatian dari perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato. Air yang merupakan kebutuhan dasar masyarakat serta menunjang kehidupan sehari-hari seharusnya tersedia dalam 24 jam secara terus menerus.

Kontinuitas dalam pendistribusian air minum yang menjadi dambaan masyarakat pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirto Maleo, yang memiliki fungsi kehidupan keluarga dalam rumah tangga pelanggan tidak dapat dipisahkan dari perhatian pemerintah dalam meningkatkan tarfa hidup masyarakat. Perhatian ini ditunjukkan dengan adanya penyediaan saran dan prasaran yang menunjang pelaksanaan produktivitas air yang disediakan oleh perusahaan dalam waktu yang telah ditentukan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan rencana sebelumnya yakni memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Ketersediaan layanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan dampak positif serta menciptakan rasa nyaman kepada pelanggan. Distribusi air yang tidak kontinu sangat dirasakan masyarakat biasanya pada saat-saat tertentu misalnya karena instalasi Pengolahan Air (IPA) yang mengalami kerusakan sehingga mempengaruhi distribusi air ke rumah tangga pelanggan. Dalam memenuhi kebutuhan air minum, pemakaian air yang dipakai pelanggan tentunya berubah-ubah sesuai dengan kebutuhann masyaarakat pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ditinjau dari aspek Kuantitas pelayanan air minum Tirto Maleo di wilayah Kecamatan Randangan menunjukkan bahwa ketersediaan debit air yang dibutuhkan masyarakat pelanggan belum memadai sehingga dapat dikatakan pelayanan terhadap jumlah debit air yang dilakukan PDAM wilayah Kecamatan Randangan belum efektif.
2. Dari aspek kualitas pelayanan air PDAM Tirto Maleo yang diterima masyarakat pelanggan air minum sudah dirasakan memenuhi namun masih perlu mendapat perhatian dari pihak perusahaan daerah agar distribusi air memenuhi ketentuan kualitas air minum.
3. Aspek Kontinuitas, distribusi air minum kepada masyarakat pelanggan secara terus menerus belum dirasakan, sebab waktu distribusi air yang sering mengalami hambatan terutama dalam penyediaan sarana atau alat pipa yang tidak memadai sehingga distribusi air minum tidak efektif.

#### **5.2. Saran**

Adapun yang menjadi saran dapat penulis sampaikan kepada pemerintah terutama kepada seluruh unsur pengelola Perusahaan Daerah Air Minum Tirto Maleo agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

**5.2.1** Pemerintah dalam hal ini Perusahaan Daerah Air dapat meningkatkan kuantitas, kualitas serta kontinuitas pelayanan terhadap kebutuhan air minum masyarakat pelangga melalui peningkatan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dalam meningkatkan kualitas, kuantitas serta kontinuitas pelayanan air minum sehingga memenuhi harapan serta tujuan dari pada pengelolaan air minum di Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato

**5.2.2** Perlunya membangun Kerjasama antara pemerintah penyedia layanan dengan masyarakat penerima layanan air minum PDAM Tirta Maleo agar peningkatan Sistem Pengelolaan Air Minum ( SPMA) menjadi lebih baik,

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous. 1990. *Pengembangan SPAM Sederhana (Petunjuk Teknis Pelaksanaan Prasarana Air Minum Sederhana)*. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Jenderal Cipta Karya
- Damanhuri, E. 1989. Pendekatan Sistem Dalam Pengendalian dan Pengoperasian Sistem Jaringan Distribusi Air Minum. Bandung: Jurusan Teknik Lingkungan FTSP-ITB
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Garvin David A. 1988. Managing Quality, The New York Press.
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Handayaningrat, Soewarno. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Karsidi, 1999. Hubungan antara Tingkat Pendidikan dan Pendapatan dengan Penggunaan Air Sungai oleh Penduduk di Sekitar Sungai Kali Jajar Demak. Semarang : Skripsi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Kamala Kanth Rao. (1999). Environmental Engineering: Water Supply sanitary Engineering and Pollution, McGraw Hill publishing Company Ltd.
- Linsey, R.K and Joseph B Franzini,Djoko Sasongko 1966. *Teknik Sumber Daya Ai, Edisi Ke Tiga*, Erlangga, Jakarta.
- Martini dan Lubis. 1987. Teori Organisasi. Bandung : Ghalia Indonesia
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Polous, Georgo danTannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga  
 Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*, (alih bahasa M. Yamin). Jakarta: Erlangga.

Setijo Rahajoe dkk 2014, Kekinian Keanekaragaman Hayati Indonesia Semiadi– Jakarta: LIPI Press,

Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian, Bandung: CV Alfa Beta.

Sunjaya. 1999. <http://uripsantoso.wordpress.com/2010/01/18/kualitas-dan-kuantitas-air-bersih-untuk-pemenuhan-kebutuhan-manusia/>. Diakses 23 Agustus 2021

Suriawiria, U . ( 1996). Air Dalam Kehidupan dan Lingkungan Yang Sehat. Alumni.Bandung.

Sutrisno., 1996. Teknologi Penyediaan Air Bersih. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi, 2001, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Beta Offset

Thornton, H., & Pillarisetti, R. R. (2008). “Breast awarness” and “breast self-examination” are not the same. what do these terms mean? why are they confused? what can we do? (1–2).

Wibowo, 2017, *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Depok.

Zainal Mukarom, Muhibin Wijaya Laksana, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung

Peraturan – Peraturan :

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

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

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**a. Identitas Mahasiswa**

Nama Mahasiswa : Darwin Djafar  
Nim : S2117166  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Air Minum Tirta Maleo (Studi Kasus Kec Randangan & Kec Patilanggio)

**b. Identitas Informan**

**Nama** : .....  
**Umur** : .....  
**Jenis Kelamin** : .....  
**Pekerjaan** : .....  
**Masa Kerja** : .....

**Daftar Pertanyaan :**

1) Segi Kuantitas

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan distribusi air minum PDAM Tirta Maleo telah memenuhi kebutuhan pelanggan ? Jawab, Capaian Distribusi 76 %
- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah air PDAM memenuhi standar kebutuhan pemakaian pelanggan dengan mencapai 60-70 liter perhari ? Jawab, Sudah memenuhi bahkan lebih dari 60-70 liter per hari

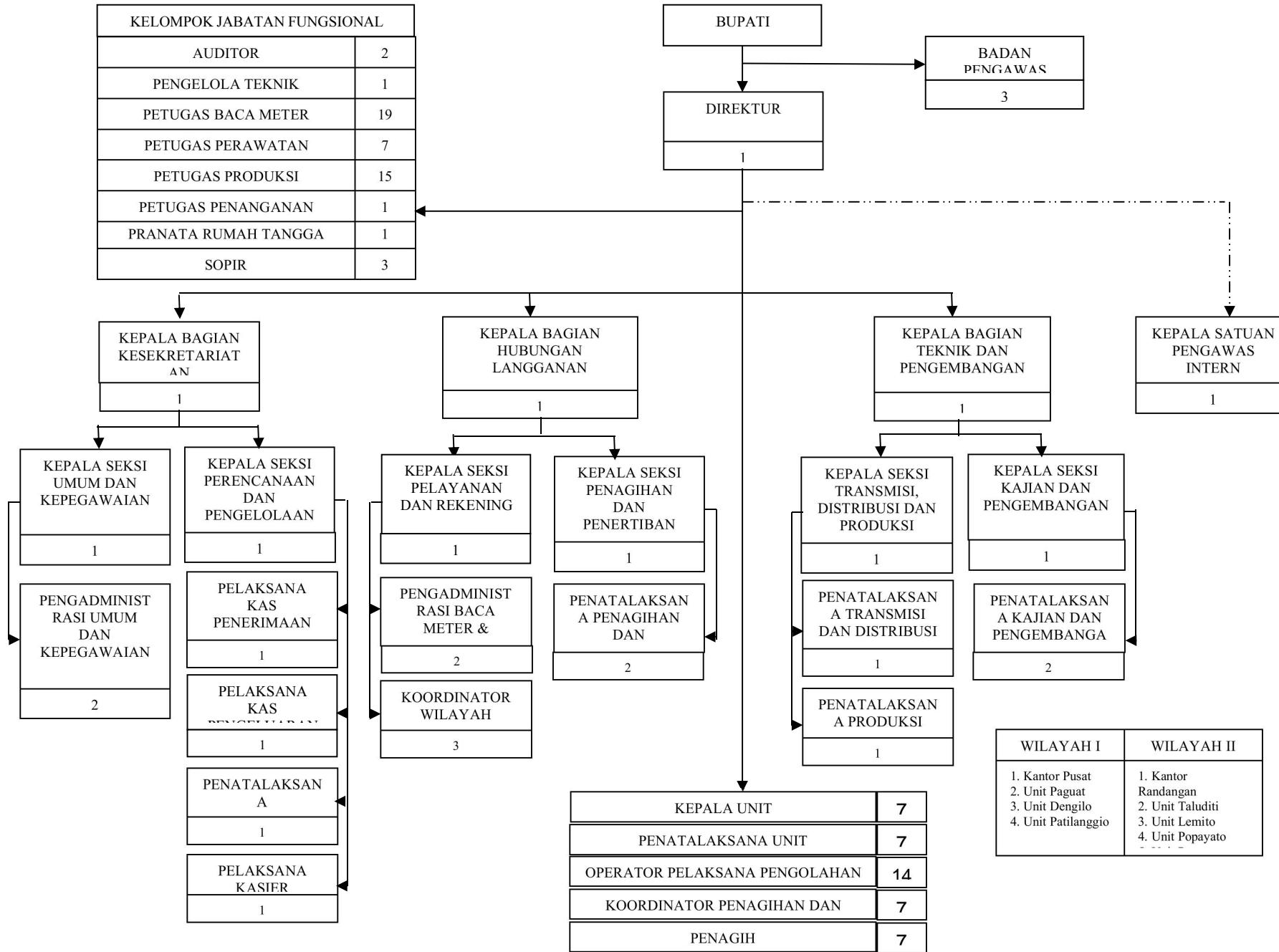
2) Segi Kualitas

- a. Bagaimana menurut Bapak/ibu kebersihan air PDAM telah memenuhi unsure kelayakan air minum ? Jawab, Masih dalam unsure air bersih
- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan fasilitas dalam pelayanan air minum PDAM Tirta Maleo ? Jawab, fasilitas untuk pelayanan sudah tersedia
- c. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu kualitas air minum PDAM Tirta Maleo terbebas unsure penyebab penyakit . Jawab, untuk kualitas PDAM Tirta Maleo sudah bekerja sama dengan dinas Lapkesda Provinsi Gorontalo

3) Segi Kontinuitas

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu distribusi air PDAM Tirta Maleo Secara Terus menerus ? Jawab, secara umum sedah continue,hanya daerah tertentu yang belum
- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu distribusi air PDAM Tirta Maleo pada musim tertentu ? Jawab, dalam musim apapun pelayanan air kepada pelanggan tetap berjalan secara continue.

## STRUKTUR PDAM “TIRTA MALEO” KABUPATEN POHuwATO



**FOTO VISUAL**  
**WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENELITIAN**  
**PELANGGAN PDAM WIL.KEC. RANDANGAN**









Shot on Y30i  
vivo AI Camera

2021.09.05 11:10



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

---

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 1097/UNISAN-G/S-BP/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : DARWIN U DJAFAR  
NIM : S2117166  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : EFEKTIFITAS PELAYANAN AIR MINUM DI PDAM TIRTA MALEO (STUDI KASUS PDAM KECAMATAN RANDANGAN)

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 35%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 11 Desember 2021  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

17	zadoco.site INTERNET	<1%
18	adoc.tips INTERNET	<1%
19	http://-80-000.htmljustanswer.es/ INTERNET	<1%
20	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
21	qdoc.tips INTERNET	<1%
22	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
23	silviahidayantiaskep.blogspot.com INTERNET	<1%
24	gietastrory.blogspot.com INTERNET	<1%
25	jispars.files.wordpress.com INTERNET	<1%
26	Reza Ronaldo, Agus Dedi Subagja, Ade Suparman. "Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu... CROSSREF	<1%
27	id.scribd.com INTERNET	<1%
28	repository.warmadewa.ac.id INTERNET	<1%

**Excluded search repositories:**

Submitted Works

**Excluded from document:**

Bibliography

Quotes

Small Matches (less than 20 words)

**Excluded sources:**

None



SKRIPSI\_S2117166\_DARWIN DJAFAR\_Efektivitas Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Maleo di Wilayah Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.doc  
Nov 21, 2021  
12153 words / 79705 characters

S2117166

## SKRIPSI\_S2117166\_DARWIN DJAFAR\_Efektivitas Pelayanan Air ...

### Sources Overview

**35%**

OVERALL SIMILARITY

1	pdampacitan.co.id INTERNET	16%
2	core.ac.uk INTERNET	5%
3	repository.unhas.ac.id INTERNET	5%
4	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
5	digilib.unhas.ac.id INTERNET	<1%
6	belajarpendidikanpkn.blogspot.com INTERNET	<1%
7	sippa.ciptakarya.pu.go.id INTERNET	<1%
8	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurn... CROSSREF	<1%
9	rizqiyyah08.wordpress.com INTERNET	<1%
10	eprints.stainkudus.ac.id INTERNET	<1%
11	lib.unnes.ac.id INTERNET	<1%
12	digilibadmin.unismuh.ac.id INTERNET	<1%
13	ridhayanti718.blogspot.com INTERNET	<1%
14	repository.umsu.ac.id INTERNET	<1%
15	digilib.uinsby.ac.id INTERNET	<1%
16	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS**

Nama	: Darwin Djafar
Nim	: S.2117166
Tempat/tanggal lahir	: Marisa, 28 Oktober 1995
Angkatan	: 2017
Jurusan / Prog. Studi	: Ilmu Pemerintahan
Status	: Mahasiswa
Jenis kelamin	: Laki - Laki
Agama	: Islam
Alamat	:Ds.BuntuliaTengahKec.Buntulia Kab.Pohuwato



### **B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

#### **Pendidikan formal**

- SDN Inpres Buntulia Tahun 2007
- SMPN 1 Marisa Tahun 2010
- SMKN 1 Duahiadaa Tahun 2013
- Strata Satu ( S-1 ) Universitas Ichsan Gorontalo Tahun 2021



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3781/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur PDAM Tirta Maleo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Darwin U. Djafar

NIM : S2117166

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : PDAM Tirta Maleo Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato

Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAYANAN AIR MINUM PDAM TIRTA  
MALEO DI WILAYAH KECAMATAN RANDANGAN  
KABUPATEN POHuwATO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+

# KWITANSI

Nomor : 3781/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2021  
Nama : Darwin U. Djafar  
NIM : S2117166  
Sudah diterima dari : Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo  
Uang Sejumlah : Rp. 150.000,-  
Untuk Pembayaran : Surat Izin Penelitian  
Terbilang : Seratus lima puluh ribu Rupiah

Gorontalo, 20 Desember 2021

Penerima

Muh. Asri

Terima Kasih

\* Harap dibawa pada saat mengurus berkas ke Lembaga Penelitian