

KINERJA PDAM “DELTA TIRTA”
SIDOARJO

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

M. SYAHRIZAL
NPM: 0541010085

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

KINERJA PDAM “DELTA TIRTA”
SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

M. SYAHRIZAL
NPM: 0541010085

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

**KINERJA PDAM “DELTA TIRTA”
SIDOARJO**

Oleh :

M. SYAHRIZAL
NPM: 0541010085

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
Pada Tanggal : 31 Juli 2012

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1.

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 1964 1102 1994 0310 01

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 1964 1102 1994 0310 01

2.

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 1951 0510 1973 0310 01

3.

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 1961 0323 1989 0310 01

Mengetahui

DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 1995 0718 198302 2001

Lembar Pengesahan Revisi Ujian Skripsi

KINERJA PDAM “DELTA TIRTA”

SIDOARJO

Nama Mahasiswa : M. SYAHRIZAL
NPM : 0541010085
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan
Pada tanggal : 8 Agustus 2012

Tim Penguji :

Penguji I

Penguji II

Penguji III

DR. Lukman Arif, M.Si Drs. Pudjo Adi, M.Si Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 1964 1102 1994 0310 01 NIP. 1951 0510 1973 0310 01 NIP. 1961 0323 1989 0310 01

KINERJA PDAM “DELTA TIRTA”
SIDOARJO

Disusun Oleh :

M. SYAHRIZAL
NPM: 0541010085

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Pembimbing

DR. LUKMAN ARIF, M.Si
NIP. 1964 1102 1994 0310 01

DR. LUKMAN ARIF, M.Si
NIP. 1964 1102 1994 0310 01

Mengetahui,

DEKAN

DRA. HJ. SUPARWATI, M.Si
NIP. 1955 0718 198302 2001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Kinerja PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo” dengan baik.

Dengan tersusunnya proposal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada DR. Lukman Arif, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Di samping itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Ap, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara UPN yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Illahi.

5. Yang terhormat Bapak dan Ibu, yang telah memberikan dukungan sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Pegawai Kantor PDAM "Delta Tirta" Sidoarjo yang telah membantu proses kelancaran pengambilan data.
7. Terima kasih teman- temanku yang turut membantu dan memberikan semangat
8. Kepada Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan proposal skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini. penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pelayanan	10
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan	10
2.2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.1.3. Tujuan Pelayanan	12
2.2.1.4. Fungsi Pelayanan	12
2.2.1.5. Jenis - Jenis Pelayanan Publik	13

2.2.1.6. Bentuk Pelayanan	14
2.2.1.7. Prinsip – Prinsip Pelayanan	15
2.2.1.8. Faktor Pendukung Kinerja	17
2.2.2. Kinerja	23
2.2.2.1. Pengertian Kinerja.....	23
2.2.2.2. Pengukuran Kinerja.....	25
2.3. Kerangka Berfikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Obyek, Fokus dan Instrumen Penelitian	34
3.2.1. Obyek Penelitian.....	34
3.2.2. Fokus Penelitian.....	34
3.2.3. Instrumen Penelitian.....	35
3.3. Lokasi Penelitian	36
3.4. Sumber Data Dan Jenis Data.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6. Analisa Data	41
3.7. Keabsahan Data	42

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1. Sejarah Singkat PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”.....	43

4.1.2. Perkembangan PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	44
4.1.3. Visi dan Misi PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	46
4.1.4 Lokasi	46
4.1.5 Ketenaga Kerjaan.....	46
4.1.6 Perlindungan	48
4.1.7 Kebijakan Strategi Dari Perusahaan.....	48
4.1.8 Struktur Oraganisasi.....	48
4.2. Karakteristik Pegawai dan Sarana Prasarana PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	54
4.2.1. Karakteristik Pegawai PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	54
4.2.2. Sarana Dan Prasarana PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	56
4.3. Prosedur Pelayanan.....	57
4.4. Hasil Penelitian.....	60
4.4.1 Prosedur dan Kecepatan Penyambungan Baru.....	60
4.4.2. Kemampuan Penanganan Pengaduan Baru.....	63
4.4.3 Kemudahan Pelayanan Pembayaran Pelanggan.....	62
4.5 Pembahasan.....	67
4.5.1 Prosedur Kecepatan Penyambungan Baru.....	69
4.5.2 Kemampuan Pengaduan Baru.....	70
4.5.3. Kemudahan pelayanan Pembayaran Pelanggan.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 72

5.2. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2.	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.3.	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Tingkat Kepegawaian / Kepangkatan	55
Tabel 4.4.	Data Sarana Dan Prasarana Kerja Yang Dimiliki PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	31
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. KEPMENDAGRI No. 47 Tahun 1999: Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum

Lampiran 3. Foto – Foto Di PDAM “ DELTA TIRTA ” SIDOARJO”

ABSTRAKSI

M. SYAHRIZAL. KINERJA PDAM “DELTA TIRTA” SIDOARJO

Fenomena yang terjadi pada saat ini berkaitan permasalahan di sektor air bersih tidaklah sederhana. Beberapa faktor yang sangat berpengaruh dalam pengelolaan air bersih adalah keadaan geografi dan topografi, pencemaran sumber air baku, produktifitas, rendahnya tarif dasar air bersih dan jumlah air tak terhitung yang masih tinggi. Jadi permasalahan yang ada saat ini di PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo adalah berkaitan dengan buruknya kinerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang kinerja PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo pada aspek operasional terutama pada prosedur kecepatan penyambungan baru, kemampuan penanganan pengaduan, dan kemudahan pelayanan pembayaran pelanggan. Fokus dalam penelitian ini adalah Prosedur kecepatan penyambungan baru yaitu tata cara dan waktu yang dibutuhkan oleh pihak PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo dalam melakukan penyambungan baru, Kemampuan penanganan pengaduan yaitu kemampuan pihak PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo dalam menangani keluhan dari warga Sidoarjo, dan Kemudahan pelayanan pembayaran pelanggan yaitu kemudahan prosedur pelayanan yang berhubungan pembayaran pelanggan di pihak PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur penyambungan baru menyebutkan bahwa prosedur dan kecepatan penyambungan baru di PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo susah dilakukan, dan walaupun bisa harus secara kolektif. Mengenai biayanya juga sudah sesuai dengan prosedur, Kemampuan penanganan pengaduan pelanggan di PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo kurang baik, hal ini terkait masih banyaknya masalah pengaduan dari masyarakat (pelanggan) yang masih belum terselesaikan dengan baik, dan Kemudahan pelayanan pembayaran pelanggan menyebutkan bahwa pelayanan yang disediakan pihak PDAM “Delta Tirta” cukup baik. Sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM dari aspek operasional tidak baik

Kata Kunci: Kinerja

BAB I

PENDAHULAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis telah mengalami pergeseran yang sangat ekstrim. Persaingan abad industri telah bergeser menjadi persaingan abad informasi. Perusahaan - perusahaan yang menguasai teknik informasi secara baik akan mampu bertahan secara layak (sustainably) di tengah – tengah tubro lensi dunia bisnis. Selama abad industri, sistem pengendalian keuangan yang di kembangkan dalam perusahaan digunakan untuk memfasilitasi dan memantau alokasi modal financial dan fisik secara efisien.

Air minum yang sehat merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karenanya air minum mutlak harus tersedia dalam kuantitas (jumlah) dan kualitas yang memadai. Pada hakekatnya, alam telah menyediakan air minum yang dibutuhkan, namun demikian desakan pertumbuhan penduduk yang tidak merata serta aktivitas penduduk yang kian kompleks telah menimbulkan berbagai dampak perubahan tatanan dan keseimbangan lingkungan. Ini menyebabkan air yang ada terganggu jumlah dan kualitasnya, sehingga tidak lagi layak untuk dikonsumsi secara langsung.

Air minum salah satu kehidupan pokok bagi kehidupan manusia, dan semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Demikian pentingnya air untuk kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya sehingga diperlukan upaya untuk mempertahankan dan mengelola sumber

air dengan baik. Dengan air sebagai hak asasi manusia, menjadikan penyedia layanan air dikategorikan sebagai essential services. Essential services merupakan pusat dari kontrak social antara pemerintah dan masyarakat. Dengan kata lain jaminan terhadap hak atas air bagi masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah. Tanggung jawab pemerintah terhadap pemenuhan atas hak air secara tegas dinyatakan dalam pasal 5 UU No.7 Tahun 2004 tentang Sumberdaya Air dimana Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif. Santono.(2006).

PDAM sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih di suatu wilayah, kebijakan sektor air bersih yang terpusat oleh pemerintah masa lampau. Salah satu adalah mengadakan program peningkatan air bersih yang bersifat seragam yang bertentangan dengan sifat unik yang dimiliki oleh setiap PDAM. Sifat unik tersebut yaitu perbedaan kondisi lingkungan fisik atau alam dan perbedaan kondisi lingkungan sosial. PDAM di Indonesia menjadi tergantung dalam pemerintah daerah maupun pusat dan PDAM tidak dapat memahami permasalahan yang dihadapi dengan baik. Hal tersebut mengakibatkan PDAM mengambil sikap reaktif untuk menyelesaikan permasalahannya.

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam hal air minum ini adalah, sebagaimana disebutkan oleh KEPMENDAGRI No. 47 Tahun 1999: Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, dan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Terjaminnya kesediaan air minum yang berkualitas namun tetap dengan harga terjangkau masyarakat luas. Meski memang perusahaan mempunyai kepentingan usaha (meraih keuntungan), namun upaya menggapai kepentingan itu harus seimbang dengan yang diwajibkan tadi. Selain dari pada itu, perusahaan juga harus senantiasa dapat meningkatkan efisiensi usahanya dan meningkatkan cakupan pelayanan.

Penilaian PDAM di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM. Penilaian kinerja didasarkan pada aspek operasional, aspek keuangan, dan aspek administrasi. Penilaian kinerja dari aspek operasional suatu PDAM antara lain pada cakupan pelayanan, kapasitas produksi, kontinuitas air, dan kualitas air. Cakupan pelayanan dengan menunjukkan cakupan pelayanan air minum terhadap penduduk dalam wilayah kerja PDAM bersangkutan. Produktifitas pemanfaatan instalasi produksi yang memberikan gambaran tentang kapasitas produksi air oleh PDAM dari kapasitas terpasang. Kontinuitas air yang menggambarkan kemampuan PDAM dalam kesinambungan air mengalir di rumah pelanggan (Suwartono, 2003: 31), kualitas air distribusi yang menunjukkan kualitas air sesuai dengan ketentuan dari instansi yang berwenang.

Aspek kinerja keuangan sangat penting bagi penyelenggara pelayanan air minum untuk menjaga kelangsungan pelayanan yang berkesinambungan. Kinerja keuangan juga menunjukkan kesehatan keuangan PDAM. Kinerja keuangan meliputi kemampuan PDAM dalam mendapatkan laba, pengendalian kewajiban atau utang, dan pendayagunaan asset-aset yang dimilikinya. Indikator lainnya

adalah kemampuan PDAM untuk mendapatkan haknya atas penjualan air dalam wujud efektifitas penagihan dan jangka waktu penagihan.

Permasalahan di sektor air bersih tidaklah sederhana. Beberapa faktor yang sangat berpengaruh dalam pengelolaan air bersih adalah keadaan geografi dan topografi, pencemaran sumber air baku, prduktifitas, rendahnya tarif dasar air bersih dan jumlah air tak terhitung yang masih tinggi.

Penelitian ini dilakukan pada PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo. Sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih di wilayah Sidoarjo, PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo memiliki beberapa permasalahan antara lain program untuk meningkatkan layanannya. Di tengah musim penghujan sebanyak 25.000 pelanggan PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo mengeluhkan air dirumahnya justru tidak mengalir. Kalaupun mengucur, debitnya sangat kecil, kualitasnya sangat kotor dan berbau, padahal air itu digunakan banyak keperluan rumah tangga seperti mandi dan mencuci pakaian. Bahkan tak sedikit pelanggan yang menggunakan air itu untuk keperluan memasak, kondisi air PDAM yang kurang berkualitas itu mulai dirasakan pelanggan. Karena kesal, ribuan pelanggan PDAM melampiaskan kekesalannya dengan menelpon Kantor PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo. Mereka juga mencari tahu apa penyebabnya buruknya kualitas air yang diterimanya.

Untuk kompensasi atas kerugian yang diterima konsumen sepertinya sangat tidak mungkin, karena memang setahu peneliti belum pernah ada kompensasi atas sebuah kesempurnaan dari buruknya pelayanan air bersih yang dikelola PDAM, hal ini dapat dibuktikan dengan keluhan pelanggan antara lain:

Permasalahan pertama, Perumahan Bluru Permai mengeluhkan air PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Pasalnya, air yang keluar berwarna keruh dan keluar cacing. Kejadian seperti itu sudah berlangsung lebih dari sepekan. Namun, sejauh ini belum ada tindakan dari PDAM Delta Tirta untuk membersihkan air yang keruh maupun keluar cacing. "Selain keruh juga keluar cacing kecil-kecil. Jadi setiap hari tempat mandi harus dikuras. Terpaksa air PDAM hanya digunakan mandi saja dan tidak berani untuk memasak. Untuk minum beli air dari penjual keliling, dan untuk nyuci, terpaksa ke laundry. (sindonews.com, 11 Januari 2012)

Permasalahan kedua, puluhan perwakilan dari RT 1 sampai 9 RW 8 Perumahan Kepuh Permai Kepuh Kiriman, Waru, ngelurug kantor PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Mereka memprotes pelayanan PDAM yang dianggap merugikan pelanggan. Air PDAM yang menyalur di kawasan tersebut, sudah lebih dari empat bulan ini, tidak keluar atau mampet. Parahnya, meski tidak bisa menikmati air bersih secara normal, bahkan nilainya nol, beban biaya masih tetap dikenakan, yang setiap bulannya senilai Rp 30 ribu lebih. (sindonews.com, 13 Maret 2012)

Pelanggan yang mengeluh itu, berada diwilayah Sidoarjo Utara seperti kawasan waru, Taman Krian, Krian serta sebagian Gedangan dan Sedati. Air PDAM yang mengalir ke pipa pelanggan di daerah tersebut, berasal dari Intalasi Penjernih Air di Tawang Sari, Kecamatan Taman. Warnanya berubah, dari pandangan kasat mata, air yang mengandung Mangan (Mg) tak terlihat. Artinya, air tetap terlihat jernih. Tetapi jika air tersebut dicampur Chlor, maka dalam tempo 10 menit warnanya langsung berubah seperti teh. (Beritajatim.com)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “KINERJA PDAM “ DELTA TIRTA” SIDOARJO”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan atas pokok permasalahan yang terjadi diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah:

“Bagaimana kinerja PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui kinerja PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo pada aspek operasional terutama pada prosedur kecepatan penyambungan baru, kemampuan penanganan pengaduan, dan kemudahan pelayanan pembayaran pelanggan”

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak manajemen PDAM, guna memberikan wawasan bahwa kinerja perusahaan mampu memberikan nilai tambah dalam pengembangan efisiensi pelayanan dan pengurangan waktu.

2. Bagi pengembangan keilmuan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wacana keilmuan dibidang ilmu administrasi Negara khususnya tentang kinerja organisasi.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai refrensi apabila melakukan penelitian yang sejenis.