KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS ANDALAS
UPT PERPUSTAKAAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh :

FIONA KHAIRANI

BP. 05 193 097

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2009

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS
TERDAFTAR
TANGGAL : 30 - 11 - 2009
NOMOR BI : 209090 274

ABSTRAK

Fiona Khairani (05193097), Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Pembimbing I, Drs. Yoserizal, M.si dan Pembimbing II, Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Judul skripsi "Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik".

PDAM Kota Padang adalah perusahaan daerah milik pemerintah yang berfungsi dalam penyediaan dan pelayanan air bersih kepada masyarakat. pengelolaan kinerja PDAM kota padang yang diawasi langsung oleh walikota sampai saat ini belum memperlihatkan hasil pelayanan yang maksimal. Hal ini terbukti dari target capaian *Millennium Development Goals* (MDG's) yaitu untuk tahun 2015 cakupan pelayanan PDAM sudah mencapai 80% bagi masyarakat perkotaan dan 60% untuk pedesaan. Sedangkan PDAM Kota Padang baru mencapai 66% untuk wilayah perkotaan dan 50% untuk wilayah pedesaan. Disamping itu, tingkat kehilangan air masih tinggi, rendahnya tarif tak mampu menutup biaya operasional, dan tunggakan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kinerja PDAM, apalagi PDAM saat ini masih memiliki hutang kepada negara sebesar 83,6 miliar.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan daerah air minum Kota Padang dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori yang mempengaruhi kinerja yang dikemukakan oleh Porter. Beliau mengemukakan beberapa faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi kinerja perusahaan daerah, yakni sumber daya manusia, sumber daya fisik, sumber daya modal, sarana dan prasarana. Penelitian tentang kinerja PDAM Kota Padang dalam upaya peningkatan pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, pertama, sumber daya manusia sudah bagus. Kedua, sumber daya fisik dari segi kuantitas telah mampu mencukupi kebutuhan PDAM dan dari segi kualitas sudah sangat bagus. Ketiga, sumber daya modal masih sangat kurang atau terbatas jauh dari target yang ditetapkan dan keempat, sarana dan prasarana dari segi pengolahan air bersh masih sangat minim dan berkualitas rendah. Dengan demikian kinerja PDAM Kota Padang dinilai buruk diakibatkan oleh keterbatasan modal atau anggaran perusahaan sehingga berdampak pada penyediaan dan pemulihan sarana dan prasarana yang dibutuhkan PDAM untuk pelayanan air bersih pada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Air Bersih, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setelah tumbangnya rezim orde baru dan berganti dengan era reformasi maka beralih pula pola dan sistem pemerintahan di Indonesia dari bersifat *top-down* sentralistik menjadi *bottom-up* desentralistik. Pergeseran mekanisme dari *top-down* ke *bottom-up* mempengaruhi arah kebijaksanaan program pembangunan, yang kemudian bergeser dari pembangunan sektor nasional menjadi pembangunan daerah[1]

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 yang direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada daerah untuk melaksanakan pemerintahan secara lebih otonom dan merancang bangun pemerintahan daerah. Undang-undang ini memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional[2]. Hal ini diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional serta perimbangan keuangan pusat dan daerah.

Titik berat otonomi daerah pada daerah kabupaten / kota dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mendewasakan politik rakyat (*democratization process*), dan memberikan keleluasaan bagi daerah kabupaten/kota untuk mengatur rumah tangganya sendiri sesuai dengan kondisi, potensi dan keanekaragaman wilayahnya.

---

[1] Randy R. Wrihatnolo dan Riant Nugroho D. *Manajemen Pembangunan Indonesia: Sebuah Pengantar dan Panduan*. (Jakarta:2006). Hal.28.
[2] Undang-Undang No 32 Tahun 2004.

Desentralisasi menjelmakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat bersangkutan. Otonomi daerah diberikan pada masyarakat bukan pada daerah atau pemerintah daerah.

Di satu sisi otonomi daerah adalah peluang bagi daerah untuk mengatur dirinya sendiri. Namun disisi lain ketika berhubungan dengan pemerintahan yang baik atau *good governance*, menunjukkan pada upaya memperbaiki dan meningkatkan proses manajemen pemerintahan sehingga kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih profesional, ekonomis dan efektif.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk mewujudkan berubahnya penyelenggaraan pemerintah yang berpijak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah seharusnya menyadari bahwa masyarakat telah menyerahkan mandat atau wewenang kepada pemerintah untuk memberikan keteraturan pelayanan publik. Para pejabat publik mempunyai tanggung jawab moral dalam mengatur dan memimpin kehidupan bangsa dan negara terhadap publik yang telah memberikan kepercayaan terhadap mereka.[3]

Kegiatan apa pun yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga muaranya adalah untuk kepentingan publik, baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, harus didasarkan pada atau sesuai dengan kepentingan publik itu sendiri. Salah satu dimensi kepentingan publik adalah kepastian memperoleh pelayanan jasa publik (public service) dan layanan sipil (civil service) yang cepat,

---

[3] Monang Sitorus. *Pelayanan Publik, Syarat Birokrasi Berkinerja Tinggi*:Kompas 15 September: 2007.

tepat, adil, dan terjangkau dari penyelenggara negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945[4]. Publik mempunyai hak untuk melakukan pengawasan terhadap setiap perbuatan yang dilakukan pejabat publik. Publik berhak memberikan penilaian apakah perbuatan dan perilaku pejabat publik benar atau salah. Publik berhak menilai apakah kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan publik dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan telah sesuai atau belum.

Berdasarkan hal di atas, salah satu lembaga publik yang penggelolaannya diserahkan pada pemerintah daerah yaitu BUMD. Usaha dan kegiatan ekonomi yang bersumber dari hasil badan usaha milik daerah (BUMD) telah berjalan sejak lama. BUMD dibentuk berdasarkan UU No.5 Tahun 1962 tentang perusahaan daerah, yang diperkuat oleh UU No. 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah.

BUMD berdasarkan kategori dan sasarannya dapat dibedakan dua golongan, yaitu perusahaan daerah untuk melayani kepentingan umum dan perusahaan daerah untuk tujuan peningkatan penerimaan daerah dalam PAD. BUMD juga bergerak dalam berbagai bidang usaha, yaitu jasa keuangan dan perbankan (BPD dan Bank Pasar), jasa air bersih (PDAM) dan berbagai jasa dan usaha produktif lainnya pada industri, perdagangan dan perhotelan, pertanian-perkebunan, perparkiran, percetakan, dan lain-lain.

Dalam rangka pengadaan, pengelolaan dan pengembangan air bersih maka pemerintah telah membentuk badan usaha yang dikenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM ini pengelolaannya diserahkan sepenuhnya

[4] *ibid*

kepada Pemerintah Daerah Tingkat II di masing-masing daerah. PDAM diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayan publik.

Jenis-jenis pelayanan publik dapat digolongkan atas lima yaitu: (1) pelayanan pemerintahan yaitu berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintah, (2) pelayanan pembangunan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana kepada masyarakat, (3) pelayanan utilitas yaitu persediaan listrik, air bersih, telp, (4) pelayanan sandang pangan papan yaitu pelayanan yang difokuskan pada penyediaan kebutuhan masyarakat, dan (5) pelayanan masyarakat yaitu jenis pelayanan yang dilihat pada sifat dan kepentingan kegiatan krusial masyarakat.[5] Jadi PDAM sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih digolongkan kedalam jenis pelayanan utilitas.

Perusahaan Daerah Air Minum kota Padang sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Padang adalah suatu kelengkapan Otonomi daerah sebagai mana dimaksud dalam Perda Kota Padang No.05/PD/1974, tentang pendirian PDAM Kota Padang, maka tugas pokok PDAM adalah bergerak dibidang Jasa Pengelolaan Air Minum untuk mengembangkan perekonomian dan PAD dengan pelayanan air minum kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Era otonomi daerah memberikan peluang bagi PDAM dengan posisi yang semakin kuat. Secara hukum keberadaan PDAM diatur oleh Undang-Undang Nomor 07 Tahun 2004 tentang Sumber daya Air. Dalam aturan itu disebutkan

---

[5] May Yulnita, *Jenis-Jenis Pelayanan Publik*. Pokok-pokok pikiran disampaikan dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik Mahasiswa Administrasi Negara FISIP UNAND, 24 April 2008.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

PDAM Kota Padang merupakan salah satu perusahaan daerah yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat dalam hal penyediaan air bersih.. namun kenyataannya bahwa PDAM Kota Padang masih belum mampu melayani seluruh kebutuhan masyarakat di kota Padang akan air bersih. Program kerja yang telah disusun oleh PDAM Kota Padang dalam penyediaan air bersih baru terealisasi 66% untuk wilayah perkotaan dan 50% untuk wilayah pedesaan padahal target MDGs yaitu 80% sampai tahun 2015. Hal ini memunculkan opini publik bahwa kinerja PDAM Kota Padang sampai saat ini masih tergolong buruk.

Hasil temuan dilapangan memperlihatkan bahwa kinerja PDAM Kota Padang dalam peningkatan pelayanan publik jika dilihat dari 4 faktor yang mempengaruhi kinerja, memang dapat digolongkan masih buruk.

Faktor pertama dilihat dari aspek sumber daya manusia, sumber daya manusia yang dimiliki PDAM Kota Padang jika dilihat dari segi jumlah perbandingan antara jumlah staf dengan beban kerja sampai kepada keahlian atau latar belakang pendidikan dari staf sudah baik. Karena setiap para calon staf atau karyawan untuk dapat bekerja di PDAM Kota Padang ini harus melewati seleksi yang sangat ketat, dan ditempatkan berdasarkan keahlian masing-masing, srta dibekali dengan pelatihan budaya atau etika kerja yang harus dipatuhi.

Faktor yang kedua dilihat dari aspek sumber daya fisik, sumber daya fisik ini diartikan sebagai produk sumber daya alam yaitu air. Faktor ini dilihat dari

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara* .Alfabeta .Bandung.

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Prenhallindo. Jakarta.

Muhammad, Fadel 2008.*Reinventing Lokal Government: Pengalaman Dari Daerah*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Munir, H.A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong. Lexi J. 2000. *Metodologi Penelitian kualitatif*. PT Rosdakarya. Bandung.

Nawawi, Hadari .2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan perusahaan dan Industri* . Gajah Mada University Press. Jakarta

_____, 1994. *Penelitian Terapan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode penelitian kuantitatif (teori dan aplikasi)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

PDAM Kota Padang, 2007. *Company Profile PDAM Kota Padang*

Randy R. Wrihatnolo dan Riant Nugroho D. 2006 *Manajemen Pembangunan Indonesia: Sebuah Pengantar dan Panduan*. Jakarta.

Ruky, Achmad S. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sinambela, Lijan poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi aksara. Jakarta.

Tim Mitra Bestari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Fakultas UPE.UMY.Yogyakarta.

Umar, Husein,2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Jakarta, PT. Gramedia

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jaarta.