

Analisis Kinerja Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai

Wan Ali R.D dan Zaili Rusli

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus BinaWidya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293
Telp/Fax (0761) 63277

Abstract : Performance is the level of achievement of organizational goals. Services provided by the government should give priority service to the community of government officials are no exception Regional Water Company (PDAM) Dumai city. Based on the researcher wishes to conduct a descriptive study of the performance of the Regional Water Company services the town of Dumai. The problem in this study is how the performance of the Regional Water Company service Dumai town and factors - factors that affect the performance of services Regional Water Company (PDAM) of Dumai city. The concept of the theory is the theory that the author of Saduwasistiono performance: productivity, quality of service, responsibility. Factors - factors affecting Capital Resources is a factor, a factor of Human Resources and Technology Resource factors. This study uses qualitative research methods to study descriptive data. In collecting the data, researchers used interviews and observation techniques. These results indicate that the performance of the public service by the Regional Water Company Dumai city is poor. In addition, there is a factor of capital resources, human resource factor and resource factors that impact the performance of the technology company Dumai city water utility in providing outstanding service to the community.

Keywords: Performance, Productivity, Quality of care, Responsibility

Kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat tidak terkecuali aparat pemerintah Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai. Berdasarkan hal tersebut peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian deskriptif mengenai kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai dan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai. Konsep teori yang dipakai penulis adalah teori kinerja Saduwasistiono: produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas. Faktor – faktor yang mempengaruhi adalah faktor sumber daya modal, faktor sumber daya manusia dan faktor sumber daya teknologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi. Berkenaan dengan tujuan penelitian kualitatif, maka dalam prosedur sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai kurang baik. Selain itu, terdapat faktor sumber daya modal, faktor sumber daya manusia dan faktor sumber daya teknologi sehingga berdampak terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Tabel I.1 Data Kebutuhan Air Bersih dikota Dumai

Jumlah Penduduk (jiwa)	Kapasitas Produksi Eksisting		Kebutuhan Ideal Kota Sedang(Lt/org/hr)	Kebutuhan Total(Lt/hr)	Selisih (Lt/hr)	
	Lt/dt	Lt/hr				
215.761	20	1.728.000		100	21.576.100	19.848.100

Sumber : Data tahun 2012 PDAM kota Dumai

Dari tabel tersebut diatas, maka kota Dumai dengan jumlah penduduk 215.761 jiwa, membutuhkan air bersih sebesar 21.576.100 liter/hari. Namun PDAM kota Dumai baru dapat memproduksi sebanyak 1.728.000 liter/hari. Sehingga masih dibutuhkan kapasitas produksi sebanyak 19.848.100 liter/hari, atau 229,72 liter/detik. Dalam hal ini dapat kita ketahui bahwa PDAM kota Dumai masih belum bisa memberikan pelayanan terbaik jika stock air saja tidak mencukupi untuk semua warga kota Dumai.

Tabel I.2 Data Pelayanan Air Bersih kota Dumai

No	Uraian	Satuan	Besaran
Jumlah Penduduk			
1	Jumlah penduduk	Jiwa	215.761
2	Jumlah pelanggan	Jiwa	86.304
3	Penduduk Terlayani	%	40
Tarif			
	Konsumsi Rumah Tangga	M ³ /th	146.448
	Konsumsi non Rumah Tangga	M ³ /th	77.712

Sumber: Data tahun 2012 PDAM kota Dumai

Dari tabel-tabel diatas bisa dilihat bahwa jelas kinerja PDAM tidak bisa maksimal dikarenakan produksi air bersih hanya mampu melayani 40% dari penduduk Dumai yang jumlahnya sekitar 215 ribu orang. Beberapa hal sebenarnya bisa dilakukan PDAM kota Dumai untuk meningkatkan jumlah produksi air sehingga semua warga kota Dumai bisa menikmati pasokan air bersih sesuai standar layak konsumsi yakni dengan peningkatan sumber daya modal, sumber daya alam dan teknologi serta sumber daya manusia. Kemampuan anggaran kota Dumai sebenarnya cukup untuk menyempurnakan kinerja PDAM ini tetapi mungkin kurangnya tenaga ahli dan sumber daya menjadi faktor penyebab kurang efisiensinya perusahaan milik pemerintah ini.

Dwiyanto dkk (2002: 48) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar *input* dan *output*.konsep produktivitas ini kemudian dirasa terlalu sempit dan *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Orientasi layanan kepada pelanggan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Mahmudi (2007: 14), tujuan dilakukannya pengukuran kinerja organisasi sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik

METODE

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Menurut Nazir (2003: 54), penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif (gambaran) dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (*key informan*) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan

menggunakan teknik snowball sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian jumlahnya membesar (Sugiyono: 2003).

HASIL

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada masalah penelitian dalam latar belakang analisis kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai sesuai dengan Perda No. 09 tahun 2007 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai dengan tujuan utama adalah sebagai berikut:

- a. Memenuhi kebutuhan pelayanan air minum kepada masyarakat kota Dumai dan sekitarnya dengan mengutamakan pelayanan air minum bagi masyarakat kota Dumai.
- b. Menyediakan air minum dengan kualitas dan harga terjangkau berdasarkan pengelolaan perusahaan yang sehat.
- c. Sebagai penyelenggara subsidi silang pelayanan air minum antar golongan pelanggan dan sistem subsidi silang antar pelanggan dan non pelanggan secara berkeadilan,
- d. Mengejar keuntungan atau laba guna meningkatkan nilai perusahaan,
- e. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pembagian laba perusahaan.

PEMBAHASAN

1. Produktivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai

Sebagai perbandingan antara hasil – hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau perbandingan jumlah produksi (*out put*) dengan sumber daya yang digunakan (*input*). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dumai dikatakan Produktif dalam memberikan pelayanan apabila memenuhi kriteria berikut ini

- a. kemampuan produksi dan distribusi air yang baik : pelayanan yang baik

input

output

- b. kemampuan dan keahlian pegawai : pelayanan yang baik

input

output

Sebagai perusahaan yang menghasilkan produk utama yaitu air untuk kebutuhan utama masyarakat, PDAM kota Dumai harus menghasilkan produksi sebanding dengan kebutuhan dan pada kualitas yang baik. Meskipun tanpa pesaing yang besar, tetapi tetap saja menjadi sorotan masyarakat jika hasilnya kurang baik. Selain itu, pegawai juga merupakan kekayaan utama suatu organisasi, karena tanpa kekuatan mereka aktifitas organisasi tidak akan terjadi. Tidak hanya itu, kuantitas atau jumlah pegawai juga sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di lapangan terlihat bahwa jarang sekali pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai ada dalam penanganan keluhan pelanggan yang terjadi di pusat kota yang sering mengalami masalah baik diantaranya pipa rusak, air macet bahkan meteran air rusak. Pada dasarnya kemampuan produksi dan distribusi merupakan salah satu acuan dan penilaian akan suatu perusahaan tersebut berkembang atau tidak, meski pada dasarnya disesuaikan dengan kebutuhan. Konsep perusahaan yang bersifat publik lebih menekankan pada konsep pelayanan sendiri, tidak pada keuntungan semata. Pada pengamatan peneliti yang beberapa kali mengunjungi tempat produksi air PDAM kota Dumai yang terletak pada jalan Sultan Syarif Kasim yang tergolong kecil dibandingkan dengan nilai pembangunannya yang besar, terlebih lagi saat ini kemampuan produksi yang sangat

minim diakui oleh kepala PDAM sendiri. Dilihat dari penjelasan kepala PDAM kota Dumai, saat ini kemampuan produksi belum cukup untuk memberikan pelayanan ke seluruh masyarakat kota Dumai yang berpenduduk 215,761 jiwa, sedangkan jumlah produksi baru mencapai 1,7 juta liter/hari. Jelas ini juga berdampak pada distribusi yang hanya sebagai masyarakat kota bisa menikmati. Hal ini bertolak belakang dengan visi dan misi PDAM kota Dumai agar seluruh masyarakat kota Dumai bisa mendapatkan pelayanan yang sama.

Kapasitas produksi air PDAM saat hanya mampu memberikan pelayanan sekitar 45% penduduk kota Dumai, padahal target pemerintah selesai pembangunan yaitu 75 – 80% masyarakat kota Dumai bisa mendapat suplai air, ini artinya hanya setengah dari penduduk kota Dumai yakni 215.761 jiwa yang mendapatkan suplai air bersih dari PDAM. Ini terhitung setelah 5 tahun sejak pertama kali dioperasikan pada tahun 2008. Lebih lanjut lagi peneliti mendapat gambaran perkembangan dari tahun ke tahun tentang kemampuan produksi dan distribusi air oleh PDAM kota Dumai pada angka 5% tahun, ini dikarenakan kemampuan modal tidak benar-benar memenuhi kebutuhan PDAM sendiri, ditambah lagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai syarat retribusi daerah yang dikeluarkan setiap tahunnya berbanding dengan pendapatan PDAM kota Dumai yaitu pada angka Rp 2,7 miliar/tahun.

PDAM kota Dumai membutuhkan Instalasi Pengolah Air (WTP) lebih banyak, sehingga kapasitas produksi air/detik ke depan juga meningkat. Kondisi saat ini pada data terakhir yang didapat peneliti, jumlah unit pengolahan yang dimiliki hanya 1 unit, total kapasitas terpasang 70 L/detik, total kapasitas termanfaatkan 40 L/detik dan persentase kehilangan air mencapai 23%. Sehingga produksi saat ini hanya mencapai 1,7 juta L/hari untuk 87 ribu lebih pelanggan. Persentase penambahan pelanggan dan produksi tak sebanding, dimana pertahunnya hanya 5% untuk peningkatan sarana produksi dan distribusi sedangkan tidak kurang dari 8% pertumbuhan pelanggan dari tahun ke tahun. Sarana memang menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan, khususnya pada produksi air yang memerlukan banyak sarana seperti persediaan air baku, bahan kloronasi, pipa aliran serta bak penampungan air bersih yang lebih besar.

2. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai

Kualitas mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang akan terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan satu indikator kinerja pelayanan publik.

Apabila jasa atau layanan yang diterima oleh masyarakat rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparat pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik ada dua pihak, yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu

diperhatikan aspek-aspek ataupun ukuran kualitas pelayananana aspek Kualitas Pelayanan, yaitu meliputi :

- (1) Cakupan pelayanan teknis adalah berapa besar penduduk dalam wilayah pelayanan yang telah dilayani.
- (2) Pertumbuhan pelanggan adalah besaran penambahan pelanggan dalam jangka waktu setahun.
- (3) Tingkat penyelesaian aduan adalah tindak lanjut atau penyelesaian pengaduan pelanggan.
- (4) Kualitas air pelanggan adalah yakni kualitas air yang telah memenuhi syarat.
- (5) Konsumsi air adalah efektivitas pengelolaan sistem distribusi dan pelayanan terhadap pelanggan Rumah Tangga.

Masalah utama dari PDAM Kota Dumai adalah kurangnya sarana dan prasarana untuk kapasitas produksi dan distribusi air lebih kepada masalah teknis yaitu, peralatan yang minim dan sumber air baku yang tidak baik. Dalam penjelasan tersebut terlintas bahwa sebenarnya PDAM kota Dumai kekurangan modal untuk mengembangkan lagi baik itu produksi dan distribusinya. Belum lagi dengan adanya perda retribusi, maka diharuskan PDAM kota Dumai untuk memberikan pendapatan sebagai bagi hasil dengan pemerintah. Untuk kategori kebersihan air sungai Dumai digolongkan pada kualitas buruk. Begitu juga dalam hal pelayanan PDAM kota Dumai belum mampu memberikan pelayanan maksimal karena keterbatasan sarana dan prasarana. Dilihat dari perkembangannya dari target 1000 kk yang masuk daftar tunggu, hanya 2-5% maksimal yang mampu dilayani. Artinya dari 1000 keluarga hanya 50 keluarga yang terlayani dengan baik setiap tahunnya. Dilihat dari titik pertumbuhan yang kecil, maka perkembangan PDAM kota Dumai tidak memuaskan dalam hal pelayanan untuk seluruh masyarakat kota Dumai.

Dalam upaya peningkatan pelayanan oleh PDAM kota Dumai tersebut belum sepenuhnya berhasil dilaksanakan. Fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan-keluhan oleh pelanggan, dan kecenderungan keluhan meningkat mulai tahun 2009-2012.

Tabel 3.1 Jumlah Keluhan Pelanggan

No	Tahun	Jumlah Keluhan
1	2009	660
2	2010	744
3	2011	756
4	2012	811

Sumber : PDAM Kota Dumai Tahun 2012

Kebijakan yang dikeluarkan oleh PDAM Kota Dumai kepada pelanggan PDAM Kota Dumai terbagi dalam lima hal, yaitu kebijakan administrasi, kebijakan dalam hal penetapan tarif, kebijakan yang terkait dengan pengaduan pelanggan, kebijakan yang terkait dengan sanksi-sanksi bagi pelanggan serta kebijakan-kebijakan tentang larangan-larangan yang harus dipatuhi pelanggan. Dalam implementasi kebijakan-kebijakan tersebut ternyata masih terdapat beberapa permasalahan, antara lain kurangnya aspek pelibatan masyarakat dalam pembuatan suatu kebijakan, kurangnya sosialisasi dan

transparansi dalam kebijakan penetapan tarif serta masih maraknya kasus pencurian air oleh masyarakat yang membuktikan bahwa kebijakan tentang penerapan sanksi-sanksi dan larangan-larangan bagi pelanggan belum berjalan dengan baik.

Pengaduan yang terjadi pada saat ini lebih menitikberatkan pada kinerja lapangan, pengaduan tentang masalah aliran air yang tidak jalan, meteran air yang rusak dan tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian, dari hasil pengaduan tersebut tidak jarang pelanggan harus menunggu untuk waktu yang lama, ini dilihat saat penulis turun ke lapangan. Kurangnya pegawai yang berkompeten, dalam hal ini adalah tenaga ahli, menjadi salah satu penyebabnya, akan tetapi perkembangannya yang tergolong lambat ini kurang menjadi titik perbaikan bagi PDAM kota Dumai.

Seringnya dijumpai nilai hasil pengawasan dan monitoring kualitas air sungai dibawah batas minimal yang diperbolehkan dan mengingat limpasan air limbah yang dibuang ke sungai dapat berpengaruh pada kualitas air sungai (badan air) dan kemampuan *self purification* sungai, maka untuk mempertahankan kualitas air sungai tetap bagus, besar konsentrasi limpasan atau efluen air limbah yang dibuang harus harus diperhitungkan secara matang. Hal ini berarti, air limbah yang dibuang ke sungai yang mengakibatkan pencemaran perlu disesuaikan dengan cara memperhatikan kondisi sungai dimana air limbah dilepas (daya dukung sungai/badan air) dan tidak diberlakukan secara umum (Karnaningroem N. 2006).

Penurunan kualitas air sungai Dumai sangat berpengaruh terhadap sistem pengolahan air minum PDAM di Dumai. Kualitas air sungai Dumai yang menurun menjadikan beban pengolahan semakin besar terutama dalam pemakaian bahan kimia. Pemakaian bahan kimia yang semakin besar tentunya akan mengakibatkan bertambahnya biaya pengolahan air. Dengan demikian untuk mencegah bertambahnya biaya pengolahan air maka perlu dilakukan upaya pemulihan kualitas air sungai Dumai melalui penelitian – penelitian yang menyangkut pada permasalahan perubahan kualitas air baku air minum atau permasalahan pencemaran air. Dari keseluruhan indikator yang telah di paparkan serta hasil wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM kota Dumai masih menemukan masalah baik dari produksi dan distribusi, maupun quality controlnya air.

3. Responsibilitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Dumai

Dalam hal ini sesuai dengan kerangka berfikir adalah :

1. Evaluasi Peningkatan Sarana dan Prasarana

Peran PDAM Kota Dumai saat ini sangat penting dalam penyediaan air di Kota Dumai. Tingkat pelayanannya masih tergolong rendah, yaitu 40% dari penduduk kota. Dan kondisi ini perlu ditingkatkan sesuai dengan target yang ada secara umum dan rencana teknik Ruang Tata Kota Dumai secara khusus. Oleh sebab itu, penting sekali dilakukan suatu evaluasi kondisi eksisting sistem distribusi air bersih, kepeminatan dan kemampuan dari masyarakat untuk berlangganan air PDAM. distribusi air bersih dan merumuskan strategi pengembangan sepuluh tahun mendatang, dengan ruang lingkup pembahasan meliputi aspek teknik, kelembagaan, dan keuangan.

Pembahasan menggunakan metode deskriptif berdasarkan kondisi sistem penyediaan air bersih PDAM eksisting. Kemudian dilakukan kajian aspek teknis, kelembagaan, dan kelayakan finansial. Lengkapnya tanpa ada evaluasi mendalam, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan publik seperti PDAM kota Dumai, akan

sulit rasanya masyarakat kota Dumai mendapatkan pelayanan yang baik. Minat masyarakat akan kebutuhan air sangat tinggi, dilihat dari hasil wawancara diatas, saat ini masyarakat yang mendaftar untuk menjadi pelanggan sudah mencapai 1000 kk, sayangnya PDAM masih belum mampu sepenuhnya melayani masyarakat kota Dumai. Dilihat dari bertambahnya jumlah calon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan air. Selain itu sesuai Perda no 16 tahun 2011 yaitu retribusi dari PDAM kota Dumai, kondisi dimana sebenarnya sangat memberi prospek baik untuk kedepannya bagi salah satu Badan Usaha Milik Negara ini. Harapan kedepannya tahun ke tahun pemerintah serius membantu PDAM dalam mengembangkan baik sarana maupun prasarana.

2. Evaluasi Kualitas Pelayanan

Dalam usianya yang hampir ke 5 tahun, pemerintah Kota Dumai berharap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bisa memberikan pelayanan maksimal. Di satu sisi, Pemkot, sebagai "pemilik" tentu berharap badan usaha itu bisa memberi keuntungan besar guna menyokong pendapatan asli daerah. Ekspektasi yang begitu besar dari warga kota ini, utamanya konsumen, untuk bisa menik-mati pelayanan prima, bisa dipahami. Manajemen dengan segala keterbatasannya pun terus berupaya untuk mewujudkan harapan tersebut. Perusahaan menerapkan langkah efisiensi dan efektivitas dalam proses produksi dan pemakaian biaya operasional. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi berjangka dan rutin agar kelak pelayanan yang diberikan semakin baik.

Perkembangan akan tingkat pengguna jelas sedikit banyak akan memengaruhi kualitas pelayanan PDAM kota Dumai, dalam hal ini dibutuh evaluasi yang bertahap dan kontinu agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Permasalahan pelayanan PDAM kota Dumai saat ini salah satunya adalah ketersediaan bahan baku air yang kurang baik untuk dikelola menjadi air bersih, tetapi sebenarnya kota Dumai juga memiliki alternatif lain sumber bahan baku air, yaitu daerah bukit batream, daerah ini mempunyai sumber mata air yang banyak dan baik. Kualitas air juga sehat dan tidak tercemar limbah pabrik atau limbah lainnya, berbeda halnya dengan sungai Dumai yang airnya kotor dan keruh. Diharapkan di masa depan PDAM kota Dumai tidak bergantung pada satu sumber mata air saja, sehingga permasalahan sumber air baku tidak menjadi alasan bagi PDAM kota Dumai untuk tidak memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat kota Dumai yang memang benar-benar membutuhkan air bersih dan layak konsumsi.

3. Evaluasi Kinerja Pegawai

Sumber daya manusia/pegawai merupakan salah satu faktor penting dari jalannya suatu organisasi/perusahaan. Pengelolaan yang baik dari pegawai ini akan sangat mempengaruhi aspek keberhasilan kerja. Jika pegawai dapat diorganisir dengan baik, diharapkan organisasi/perusahaan dapat menjalankan semua proses usaha dengan baik pula. Masalah subyektifitas dalam penilaian kinerja pegawai merupakan hal yang hampir tidak bisa dihindari. Penilaian secara kuantitatif sering dianggap mengecewakan karena sulitnya mengukur parameter-parameter yang ada. Di lain pihak manajemen dan pegawai membutuhkan proses penilaian kinerja yang rutin dan cepat sehingga dapat memberikan umpan balik dan perbaikan yang cepat di lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kinerja pegawai dari PDAM kota Dumai, penulis memberikan beberapa tabel yang terangkum pada bab II baik itu dari faktor pendidikan dan usia pegawai. Tinggi rendahnya pendidikan dan umur akan sangat berpengaruh terhadap pemikiran dan cara kerja yang dimilikinya. Semakin tinggi

pendidikan dan umur seseorang maka akan semakin luas pula pengetahuan yang dimilikinya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Dumai

Telah diketahui sebelumnya bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan PDAM kota Dumai ini, penulis akan menguraikan faktor-faktor tersebut berdasarkan fakta yang di dapat dari lapangan dengan berpedoman pada teori *Tool Of Management* dari G.R.Terry. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai provinsi Riau ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Sumber Daya Modal

Perubahan lingkungan strategik organisasi yang sangat cepat akan membuat organisasi menghadapi masalah besar yang bisa menghancurkan perusahaan apabila organisasi tidak memiliki kemampuan inovatif. Oleh karena itu adalah sebuah keharusan bagi suatu organisasi untuk membangun modal organisasi yang membuatnya memiliki inovasi yang tiada akhir. Perubahan lingkungan strategik yang luar biasa dahsyatnya itu akan merupakan tantangan baru, yang tidak bisa dijawab dengan cara-cara manajemen yang lama. Manajemen dan organisasi lama hanya cocok untuk zaman lama, sedangkan untuk zaman baru dituntut manajemen dan organisasi yang lebih adaptif pada kebutuhan lingkungan yang baru. Oleh karena itu diperlukan adanya cara pandang yang baru di dalam melihat keseluruhan modal yang bisa mendukung proses inovasi dalam sebuah organisasi.

Faktor ini menjadi sangat penting, tanpa itu mustahil suatu perusahaan atau organisasi berkembang. Begitu juga dengan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai. Sesuai Perda no.09 tahun 2007 adalah modal PDAM berasal dari penyertaan modal daerah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai kekayaan daerah yang dipisahkan, disertain pinjaman modal dan tidak boleh melebihi 50% dari modal perusahaan. Dari modal utama pembangunan sekitar Rp. 200 milliar. Namun saat ini dengan jumlah pelanggan hanya 87 ribu orang dengan kebutuhan 25 juta liter/hari dari sekitar 250 ribu orang penduduk kota Dumai, jelas masih jauh dari kata kurang. Belum lagi retribusi yang harus ditanggung untuk membalikkan modal utama begitu besar, butuh waktu bertahun-tahun lagi untuk PDAM kota Dumai bisa menjadi perusahaan yang sehat baik secara fisik sarana prasarana dan modal.

2. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya organisasi selain sumber daya alam dan sumber daya modal. Sumber daya manusia harus dikelola dengan hati-hati, karena masing-masing manusia mempunyai cipta, rasa dan karsa yang membentuk sikap, sikap inilah yang kemudian mendasari manusia dalam tingkah laku dan perbuatan manusia sehari-harinya. Kesimpulan bahwa faktor sumber daya manusia ternyata cukup berperan dalam mencapai hasil sesuai dengan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategik dalam organisasi khususnya dalam pelaksanaan satu kegiatan, harus diakui dan diterima oleh manajemen. Peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia (Siagian, 2002 : 2). Oleh karena itu tenaga kerja merupakan faktor penting dalam mengukur produktivitas. Meski perintah-perintah

pelaksanaan kegiatan telah diteruskan dengan cermat, jelas dan konsisten, namun jika dalam prosesnya terjadi kekurangan sumber-sumber daya manusia yang diperlukan, maka pelaksanaan kegiatan dalam program tersebut akan cenderung kurang efektif. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai, maksudnya dilihat dari tingkat kemampuan, pengetahuan dan keaslian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis dalam organisasi.

Menyadari hal tersebut PDAM kota Dumai, sangat memperhatikan keberadaan sumber daya manusia di perusahaan. PDAM kota Dumai adalah sebuah perusahaan air minum yang salah satu tujuannya untuk mewujudkan dan meningkatkan kebutuhan air minum bagi masyarakat secara adil dan merata yang memenuhi syarat-syarat kesehatan dan berkesinambungan. Selain itu untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya, dimana dengan adanya kemajuan teknologi dan pertumbuhan semakin pesat mengakibatkan persaingan yang sangat ketat sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Jumlah tenaga kerja yang cukup dan seimbang dengan kebutuhannya merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mewujudkan suatu proses pengelolaan yang baik. Jika sebuah organisasi tidak dapat menyeimbangkan setiap sumber daya yang dimiliki, maka organisasi tersebut akan kesulitan dalam menjalankan program-programnya dengan baik. Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa program-program yang dimiliki Perusahaan Daerah Air Minum kota Dumai dianggap sudah relevan dengan kebutuhan masyarakat pengguna air bersih. Tapi program yang baik saja tidak cukup tanpa personil yang memadai. Dalam menjalankan program yang merupakan tugas sebagai pelayanan publik ada beberapa pihak-pihak yang terlibat antara lain Direktur Utama, Seksi Pengembangan dan Pengendalian unit, Seksi Instalasi Unit, Staff PNS, dan Tenaga Honor.

3. Faktor Sumber Daya Alam

Pada umumnya, sumber daya alam berdasarkan sifatnya dapat digolongkan menjadi SDA yang dapat diperbaharui dan SDA tak dapat diperbaharui. SDA yang dapat diperbaharui adalah kekayaan alam yang dapat terus ada selama penggunaannya tidak dieksploitasi berlebihan. Tumbuhan, hewan, mikroorganisme, sinar matahari, angin, dan air adalah beberapa contoh SDA terbaharukan. Walaupun jumlahnya sangat berlimpah di alam, penggunaannya harus tetap dibatasi dan dijaga untuk dapat terus berkelanjutan. SDA tak dapat diperbaharui adalah SDA yang jumlahnya terbatas karena penggunaannya lebih cepat daripada proses pembentukannya dan apabila digunakan secara terus-menerus akan habis.

Untuk mendapatkan sumber air baku, PDAM kota Dumai memanfaatkan sungai Dumai untuk pasokan dan pengolahan air bersih, untuk klasifikasi tingkat pencemaran air, sungai Dumai juga termasuk daftar sungai yang tercemar baik itu dari limbah masyarakat, pabrik dan juga tumpahan minyak bahan bakar kapal. Pada sesi wawancara pembahasan sebelumnya, penulis mendapati bahwa PDAM kota Dumai juga memiliki opsi alternatif untuk sumber air baku, yaitu daerah sumber mata air bukit batrem. Diakui oleh kepala UPT kota Dumai, kemampuan PDAM kota Dumai saat ini untuk melayani seluruh kebutuhan air masyarakat Dumai belum mumpuni, salah satu penyebabnya adalah kondisi air baku yang terbatas dan tidak bagus. Belum lagi kemampuan modal juga terkendala masalah nonteknis. Diharapkan masa depan, satu-satu masalah PDAM

teratasi dengan melihat potensi-potensi yang ada, tanpa harus mengeluarkan APBD yang besar lagi.

4. Faktor Sumber Daya Teknologi

Perkembangan zaman tidak bisa lepas dari peningkatan dan kemajuan teknologi, begitu juga hal dalam PDAM, perkembangan teknologinya tergolong lambat, disaat semua sudah menggunakan model otomatis, sistem aplikasi pembayaran dari internet dan ATM perbankan, PDAM kota Dumai masih menggunakan cara manual, ini dilihat dari pembayaran tagihan dilakukan dengan cara manual. Kurangnya pengetahuan dan tenaga ahli bidang teknologi menjadi batu sandungannya.

Dari keempat faktor diatas, penulis berpendapat bahwa faktor yang paling mempengaruhi kinerja pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Dumai adalah faktor sumber daya modal dan manusia. Hal itu dikarenakan sumber daya modal dan manusia merupakan elemen yang paling strategik dalam organisasi, dan juga semakin baik SDM maka semakin baik pula usaha untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, serta responsivitas pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Dumai

Dilihat dari semua indikator yang telah di sajikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai masih "kurang maksimal". Dalam hal ini peneliti memberikan kesimpulan tersebut dengan berpedoman pada konsep teori kriteria kinerja pelayanan publik oleh Saduwasistiono, yaitu:

- a. Dari segi Produktivitas kinerja pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai belum tercapai. Hal ini dikarenakan PDAM kota Dumai belum memiliki produktivitas yang baik. Hal itu terlihat dari ketersediaan produksi belum sebanding dengan kebutuhan, serta ketersediaan sarana dan fasilitas produksi serta distribusi yang masih memiliki banyak kekurangan dan perbaikan.
- b. Dari segi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai masih belum tercapai dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari belum bagusnya quality control air yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, termasuk juga keluhan berbagai pelanggan untuk memenuhinya pemberian pelayanan yang baik, akurat, cepat, tepat dan tanggap serta memuaskan yang diharapkan oleh masyarakat.
- c. Dari segi Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) kota Dumai masih kurang baik. Hal ini dikarenakan ada beberapa kriteria responsivitas yang belum berjalan dengan baik, seperti program – program peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas pelayan serta pegawai berkompeten yang masih dalam upaya untuk kemajuan PDAM tergolong plin-plan. Pemerintah juga dinilai lambat dalam mendukung hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, UGM. Yogyakarta.
Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
Moch.Nazir. 2003. Metode Penelitian. Salemba Empat. Jakarta
Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung
Siagian P. Sondang. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Rineka Cipta. Jakarta

Terry. G. R. 2006. Azaz-Azaz Manajemen. Penerbit Alumni. Bandung.