

Analisis Pengawasan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang

Oleh :

Oki Zulkarnain Amsir

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, e-mail :
okizulkarnainamsir88@gmail.com

***Abstract** :The aims of this research are to know about the implementation of controlling the fresh water supply by PDAM Tirta Kampar. This research was reset at PDAM Tirta Kampar Kabupaten Kampar. The Key informan of the research are formal person and informal person. Formal person is the Director of PDAM, and the employee that understand about the problem solving in the company. Informal person came from consument of PDAM Tirta Kampar in Bangkinang. According to the result the implementation of controlling function in the fresh water supply that support by PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang were using extern and intern way. The implementation of intern control function were not good anyway because there are some problem like scarcely in the employee amount and transportation facility that needed to perform a good control system. According to the consument the external control are also not in a good implementation and system anyway, it because consument were not been involved in the control system.*

Keyword: *Analysis, Controlling, PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)*

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan mengendalikan pemaoskan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar Kabupaten Kampar. Informan Kunci dari penelitian ini adalah orang yang formal dan orang informal. Orang resmi adalah Direktur PDAM, dan karyawan yang mengerti tentang pemecahan masalah di perusahaan. Orang informal berasal dari kegiatan konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar di Bangkinang. Menurut hasil pelaksanaan fungsi pengawasan dalam penyediaan air bersih yang didukung oleh PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang yang menggunakan extern dan cara magang. Pelaksanaan fungsi pengendalian intern yang tidak baik pula karena ada beberapa masalah seperti hampir dalam jumlah karyawan dan fasilitas transportasi yang diperlukan untuk melakukan suatu sistem kontrol yang baik. Menurut kegiatan konsumen kontrol eksternal juga tidak dalam implementasi yang baik dan sistem pula, karena kegiatan konsumen tidak terlibat dalam sistem kontrol.

Kata Kunci : analisis, pengendalian, PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)

PENDAHULUAN

Sebagai sebuah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar membutuhkan usaha yang maksimal agar masyarakat yang menggunakan jasa dapat puas. Ditengah usaha untuk meningkatkan jumlah pendapatan daerah ternyata dalam pelaksanaan kerjanya instansi ini mengalami berbagai hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Perda No. 19 Tahun 2009 tentang Pengaturan Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar. Perda Nomor 19 Tahun 2009 ini mengatur tentang Peraturan Daerah ini mengatur tentang pengaturan pelayanan air minum PDAM Tirta Kampar, yang meliputi :

1. Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar
2. Tata Cara Pemasangan PDAM Tirta Kampar
3. Perhitungan Rekening Air Minum PDAM Tirta Kampar
4. Struktur Tarif Dasar Air dan Besar Tarif Pelayanan PDAM Tirta Kampar
5. Pemeriksaan/ Penelitian Meter Air
6. Mobil Tanki
7. Penyambungan Kembali
8. Ganti Rugi
9. Ketentuan Pidana
10. Penyidikan

Mengenai masalah pelayanan di PDAM Tirta Kampar ini terdapat beberapa fenomena yang ditemui di lapangan yaitu :masih adanya permasalahan dalam penyaluran air bersih seperti air tidak lancar mengalir selama sehari-hari, kesalahan pencatatan meteran, banyak meteran dan pipa-pipa air yang rusak.

Para pegawai pada Kantor PDAM Tirta Kampar ini umumnya berpendidikan menengah dan tinggi (SMA, Sarjana Muda serta Sarjana). Berdasarkan hasil informasi di lapangan ternyata permasalahan yang sering timbul adalah seringnya para pegawai yang absen dengan berbagai alasan selain itu jumlah hari absen mereka sering melebihi ketentuan yang telah ditetapkan yaitu maksimal 15 hari diluar alasan sakit atau izin. Kondisi ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas yang biasanya dapat diselesaikan selama 1 atau 2 hari ternyata bisa menjadi 3 hari hingga seminggu baru selesai. Selain itu juga pegawai sering meninggalkan jam kantor untuk keperluan di luar kedinasan.

Jumlah hari absen pegawai setiap tahunnya mengalami peningkatan, dimana untuk tahun 2011 sebanyak 37 hari. Tingkat absensi pegawai negeri sipil ini cukup tinggi karena berdasarkan ketentuan pemerintah standar tingkat absen pegawai maksimal adalah 15 hari kecuali cuti, sakit dan izin. Jumlah hari kerja merupakan jumlah hari kerja pegawai selama (1) satu tahun sedangkan rata-rata hari absen merupakan rata-rata absen per orang per tahun.

Kemudian disiplin kerja mereka yang rendah dan seringnya terjadi keterlambatan dalam melaksanakan pekerjaan, akibatnya target penyelesaian tugas sulit untuk terealisasi. Keterlambatan ini disebabkan oleh karena jadwal kerja yang tidak teratur karena pegawai sering terlambat datang. Selain itu juga pegawai sering meninggalkan jam kantor untuk keperluan di luar kedinasan,

seperti berkumpul dan mengobrol di warung-warung kopi, berbelanja ke pasar, mengantar dan menjemput anak pulang sekolah, mengantar keluarga berobat, dan masuk kerja setelah istirahat terkadang kurang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang kurang baik, sehingga perlu ditingkatkan.

Jika fungsi pengawasan diterapkan dengan baik maka tidak ada permasalahan dalam pelayanan penyediaan air bersih di Kota Bangkinang. Begitu juga jika fungsi pengawasan diterapkan dengan baik maka keluhan konsumen dapat ditanggapi segera.

Pengawasan pada hakekatnya merupakan usaha memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana. Diharapkan agar para pelaksana membatasi tindakan-tindakannya mencapai tujuan sedemikian rupa sehingga tidak begitu menyimpang dari yang diperbolehkan. Pengawasan menjadikan siklus fungsi manajemen lengkap dan membawa organisasi ke perencanaan. Pengawasan itu terdiri dari penentuan standar-standar, pengawasan/supervisi kegiatan atau pemeriksaan, perbandingan hasil dengan standar serta kegiatan mengoreksi kegiatan atau standar (Reksohadiprojo, 2010: 63).

Katili (1998:155) mengidentifikasikan pengawasan sebagai berikut : Pengawasan terdiri atas tindakan meneliti apakah segala sesuatu tercapai atau berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan berdasarkan instruksi-intruksi yang telah dikeluarkan, prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan menunjukkan atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan itu. Terry (dalam Gunawan, 2005:172) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan korektif sedemikian rupa hingga pelaksanaannya sesuai dengan rencana.

Adapun fungsi pengawasan yang terdiri dari semua aktivitas yang berhubungan dengan penentuan atau evaluasi mengenai apa yang telah dicapai, sampai sejauh mana pelaksanaannya sesuai dengan rencana dan kebijakan pimpinan.

Donnelly, et al. (2005: 302) mengelompokkan pengawasan menjadi 3 Tipe pengawasan yaitu :

1. Pengawasan Pendahuluan (*preliminary control*).
2. Pengawasan pada saat kerja berlangsung (*cocurrent control*)
3. Pengawasan *Feed Back* (*feed back control*)

HASIL :

Pengawasan merupakan salah satu upaya yang diterapkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Permasalahan dalam penyediaan air bersih dapat muncul di masyarakat karena adanya persoalan yang menyangkut kepentingan bersama. Dalam hal ini pengawasan terhadap penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang. Pengelolaan air bersih di PDAM Tirta Kampar Bangkinang harus bekerja keras dalam mengatasi segala permasalahan dan keluhan dari masyarakat,

terutama mengenai kegiatan pengawasan dan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar berlangsung.

Masalah berikutnya adalah mengenai adanya rencana memberikan sanksi kepada pelanggan yang tidak membayar tagihan penggunaan air bersih,

Berdasarkan tanggapan responden dapat dilihat bahwa sulitnya menerapkan disiplin dalam pembayaran tagihan, justru muncul akibat ketidakkonsistenan pengelola PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dalam menerapkan peraturan. Kondisi yang tidak adil ini tentu saja akan menyulitkan pihak pengelola PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dalam menerapkan disiplin dalam pembayaran tagihan jasa PDAM.

Bagaimana tanggapannya tentang upaya-upaya perbaikan yang akan dilakukan pihak PDAM Tirta Kampar

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dikemukakan di atas maka dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Tirta Kampar semakin meningkat. Dengan tingginya tingkat kebutuhan akan air bersih tersebut, pengawasan yang dilakukan juga mengalami peningkatan. Namun demikian dalam pelaksanaan pengawasan oleh PDAM Tirta Kampar masih banyak kekurangan, dimana salah satu alasannya yaitu karena PDAM Tirta Kampar memiliki jumlah petugas yang terbatas untuk melakukan pengawasan secara terus menerus di seluruh wilayah Bangkinang. Demikian juga sarana dan prasarana seperti alat transportasi untuk melakukan pemantauan langsung di lapangan, jumlahnya masih terbatas.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebaiknya karyawan memiliki kemampuan sesuai dengan kebutuhan, bagaimana pendapat responden mengenai hal ini, dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :“Menurut saya pihak PDAM, perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan kerja pegawainya. Caranya dapat melalui pendidikan dan pelatihan kepada petugas PDAM Tirta Kampar.” **(Johni, 42, Pengusaha, Hasil Wawancara Tanggal 20 September 2012)**

Selanjutnya bagaimana pendapat petugas PDAM Tirta Kampar mengenai kemampuan petugas yang melakukan pengawasan penyediaan air bersih dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini “Sebenarnya untuk menjadi petugas di PDAM Tirta Kampar, khususnya yang melakukan pemeriksaan dan pengecekan ke lapangan, telah diberikan pendidikan khusus dengan mengikuti diklat yang dilaksanakan di Pekanbaru yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi Riau. Jika dalam pelaksanaannya masih ada masyarakat yang kurang puas, semua ini kembali kepada individu masing-masing pegawai itu sendiri dalam menjalankan pekerjaan mereka”. **(Staf PDAM Tirta Kampar Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012)**

Dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan air bersih dari PDAM, maka jumlah masyarakat yang menjadi pelanggan preusan juga semakin meningkat. Dengan tingginya tingkat kebutuhan akan air bersih tersebut, pengawasan yang dilakukan juga mengalami peningkatan. PDAM Tirta Kampar menyadari masih banyak kekurangan dalam menerapkan pengawasan dalam penyediaan air bersih, dimana salah satu alasannya yaitu karena PDAM Tirta

Kampar memiliki jumlah petugas yang terbatas untuk melakukan pengawasan secara terus menerus di seluruh wilayah Bangkinang. Demikian juga sarana dan prasarana seperti alat transportasi untuk melakukan pemantauan langsung di lapangan, jumlahnya masih terbatas.

PDAM Tirta Kampar termasuk salah satu perusahaan pemerintah daerah yang memiliki tugas penting di kota yang sedang berkembang ini. Seharusnya fasilitas kerja yang ada dapat mencukupi kebutuhan dinas tersebut. Fasilitas yang telah tersedia diharapkan oleh pihak pengelola dapat mencukupi kebutuhan untuk melakukan tugas di lapangan, tetapi kenyataannya fasilitas tersebut kurang mencukupi. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan salah satu pengunjung PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang yaitu : "Fasilitas untuk melakukan pengawasan dan penertiban masih kurang, salah satunya minimnya jumlah alat transportasi, selain itu jumlah personil yang sedikit juga menjadi penghambat prosedur pengawasan tersebut" (**Staff PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012**)

Dari pendapat tersebut, dapat dilihat salah satu contoh fasilitas dinas yang tidak memadai. Dengan kondisi perkembangan jumlah pelanggan baru yang semakin meningkat. Penyediaan sarana transportasi bagi petugas untuk melakukan pengawasan juga perlu terbaru berkaitan dengan tingkat kepuasan yang seharusnya didapatkan diperhatikan. Hal ini karena wilayah yang harus diawasi cukup luas dan tersebar di beberapa kecamatan. Hal ini berarti setiap melakukan pengawasan penyediaan air sih dibutuhkan personil dan alat transportasi yang cukup.

Banyak faktor di PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang tersebut yang harus diupayakan untuk ditingkatkan. Salah satu caranya adalah dengan penambahan personil dan penambahan kendaraan operasional.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai pengawasan pendahuluan di PDAM Tirta Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Tanggapan Masyarakat Mengenai Pengawasan Pendahuluan yang Diterapkan oleh PDAM Tirta Kampar

No	Indikator	Alternatif Jawaban			Jumlah (Persentase)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur kerja yang tepat	5	7	8	20
		25,00	35,00	40,00	100
2	Mengawasi pekerjaan	6	8	6	20
		30,00	40,00	30,00	100
3	Mengarahkan karyawan dalam bekerja	5	7	8	20
		25,00	35,00	40,00	100
	Jumlah	16	22	22	60
	Rata-rata	5	7	8	20
	Persentase	25,00	35,00	40,00	100

Sumber : Data Olahan, 2012

Berdasarkan tabel 3.1. maka dapat dilihat bahwa pengawasan yang diterapkan di PDAM Tirta Kampar menurut responden adalah kurang baik seperti dikemukakan oleh 8 orang atau 40% responden, sebanyak 5 orang atau 25% menyatakan baik dan 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik. Selanjutnya jika dilihat dari indikator prosedur kerja yang tepat, sebanyak 8 orang atau 40%

menyatakan kurang baik, 6 orang atau 30% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik. Untuk indikator mengawasi pekerjaan, sebanyak 8 orang atau 40% menyatakan kurang baik, 6 orang atau 30% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik. Selanjutnya indikator mengarahkan karyawan dalam bekerja, sebanyak 8 orang atau 40% menyatakan kurang baik, 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik dan 5 orang atau 25% menyatakan baik.

PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan pengawasan tersebut, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan tugas, maka struktur organisasi dan pembagian fungsi dan tugas yang jelas merupakan faktor-faktor penting yang dapat mengurangi terjadinya penyimpangan. Untuk mengetahui mengenai hal tersebut, dapat dilihat hasil wawancara berikut ini : "Sebagai sebuah dinas yang memiliki tugas-tugas yang penting, PDAM Tirta Kampar didukung oleh struktur organisasi dan tata kerja. Setiap bagian dan bidang kerja memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Adanya Perda tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas." **(Direktur PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 16 September 2012)**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Staf PDAM Tirta Kampar Bangkinang, seperti dapat dilihat pada hasil wawancara berikut ini: "Pelaksanaan tugas di perusahaan ini, telah diatur dalam Perda, sehingga setiap petugas sudah tahu tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adanya perda juga untuk menjamin terlaksananya tugas, visi dan misi perusahaan. Berdasarkan Perda ini atasan juga dapat melakukan penilaian kinerja karyawan apakah telah sesuai dengan ketentuan yang ada **(Staf PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 12 September 2012)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa struktur organisasi PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang telah diatur dalam Peraturan Daerah. Dengan adanya Perda tersebut maka masing-masing pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Selain itu adanya ketetapan dalam Perda tersebut memungkinkan Direktur PDAM melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi serta visi dan misi PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang.

Berikut ini hasil wawancara mengenai kebijakan pelaksanaan yang dituangkan secara tertulis: "Pelaksanaan pengawasan di PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang secara garis besar telah diatur dalam Perda. Namun dalam pelaksanaannya kebijakan mengenai pengawasan diperkuat juga melalui surat perintah kerja dari Kepala PDAM. Surat perintah ini dikeluarkan berkaitan dengan adanya kondisi-kondisi tertentu yang diatasi dengan segera, seperti adanya keluhan pelanggan, sehingga perlu dilakukan tindakan lebih lanjut oleh Dinas. **(Staf PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 12 September 2012)**

Wawancara mengenai hal ini juga dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan, sebagai berikut: “Dalam melaksanakan pengawasan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang secara garis besar telah diatur dalam Perda. Dengan demikian pengawasan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Perda tersebut. Selanjutnya jika dibutuhkan adanya tindakan-tindakan tertentu dalam pelaksanaan pengawasan penyediaan air bersih dapat diperkuat dengan SK Direktur PDAM, atau SK Bupati ataupun Surat Perintah dari Direktur PDAM. **(Bagian Umum PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 16 September 2012)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa pengawasan di PDAM Tirta Kampar Bangkinang dilaksanakan berdasarkan Perda. Selanjutnya jika dibutuhkan, Perda tersebut dapat diperkuat dengan Surat Keputusan (SK) Bupati Kampar, SK Direktur PDAM maupun surat perintah. Namun demikian dapat dilihat bahwa kebijakan pelaksanaan pengawasan tersebut selalu dituangkan secara tertulis.

Pelayanan oleh PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang, seharusnya senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan baik dari fasilitas, prosedur kerja maupun kemampuan personil, sehingga mampu melaksanakan visi dan misi organisasi untuk melakukan pengawasan dan agar tidak terjadi penyimpangan.

Untuk melaksanakan pengawasan dengan baik, perlu dilakukan perencanaan kerja yang baik, seperti dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini: “Pelaksanaan pengawasan penyediaan air bersih di Kota Bangkinang, merupakan salah satu tugas yang menjadi tanggung jawab PDAM Tirta Kampar. Dalam pelaksanaan tugas kami memiliki perencanaan yang jelas yang tertuang dalam Rencana Kerja, perencanaan ini dibuat setiap 1 tahun sekali, bahkan ada perencanaan yang dibuat untuk jangka panjang yaitu 5 (lima) tahun. Perencanaan ini dibuat agar pelaksanaan pekerjaan lebih terarah.” **(Kabag Umum PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 16 September 2012)**

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pengawasan yang sifatnya *concurrent*, dapat dilihat pada tabel hasil wawancara berikut ini:

Tabel 3.2. Tanggapan Masyarakat Mengenai Pengawasan *Concurrent* yang Diterapkan oleh PDAM Tirta Kampar

No	Indikator	Alternatif Jawaban			Jumlah (Persentase)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menghilangkan penyimpangan melalui fungsi pengawasan	4	6	10	20
		20,00	30,00	50,00	100
2	Membuat prosedur agar tidak terjadi penyimpangan	5	7	8	20
		25,00	35,00	40,00	100
3	Mencegah timbulnya penyimpangan	4	7	9	20
		20,00	35,00	45,00	100
	Jumlah	13	20	27	60
	Rata-rata	4	7	9	20
	Persentase	20,00	35,00	45,00	100

Sumber : Data Olahan, 2012

Berdasarkan tabel 3.2. maka dapat dilihat bahwa pengawasan *concurrent* yang diterapkan di PDAM Tirta Kampar menurut responden adalah kurang baik seperti dikemukakan oleh 9 orang atau 45% responden, sebanyak 4 orang atau 20% menyatakan baik dan 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik. Selanjutnya jika dilihat dari indikator menghilangkan penyimpangan melalui fungsi pengawasan, sebanyak 10 orang atau 50% menyatakan kurang baik, 6 orang atau 30% menyatakan cukup baik dan 4 orang atau 20% menyatakan baik. Indikator membuat prosedur agar tidak terjadi penyimpangan sebanyak 8 orang atau 40% menyatakan kurang baik, 7 orang atau 35% menyatakan kurang baik dan 5 orang atau 25% menyatakan baik. Untuk indikator mencegah timbulnya penyimpangan, sebanyak 9 orang atau 45% menyatakan kurang baik, 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik dan 4 orang atau 20% menyatakan baik.

Fungsi pengawasan tidak saja dilakukan oleh atasan langsung namun juga dilakukan secara ekstern oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelaksanaan tugas. Pihak-pihak yang dapat melakukan pengawasan secara ekstern adalah masyarakat dan tokoh masyarakat dan mass media.

Berikut ini hasil wawancara yang menggambarkan fungsi pengawasan penyediaan air bersih oleh masyarakat: "Selama ini fungsi pengawasan oleh masyarakat terhadap penyediaan air bersih maupun mengenai penerapan tindakan disiplin pada penyediaan air bersih yang melanggar peraturan, pelaksanaan razia meteran dirasakan masih kurang. Partisipasi masyarakat untuk ikut melaksanakan pengawasan masih rendah, padahal pengawasan oleh masyarakat lebih efektif karena masyarakat lebih tahu kondisi sebenarnya di lapangan khususnya di lingkungan tempat tinggal mereka. Kami dari PDAM Tirta Kampar, sangat menghargai dan mengharapkan adanya masukan dan saran dari masyarakat untuk pelaksanaan pengawasan ini". **(Staf PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012)**

"Pelaksanaan fungsi pengawasan oleh masyarakat dalam penyediaan air bersih, di kota Bangkinang kami rasakan memang masih rendah. Hanya sedikit anggota masyarakat yang mau berpartisipasi membantu melakukan tugas-tugas pengawasan. Padahal peranan masyarakat disini sangat besar untuk pelaksanaan fungsi pengawasan yang efektif". **(Staf PDAM Tirta Kampar, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa PDAM Tirta Kampar sebagai pelaksana tugas pengawasan penyediaan air bersih di Kota Bangkinang, merasakan bahwa fungsi pengawasan ekstern memegang peranan yang penting dalam menerapkan fungsi pengawasan yang efektif. Namun demikian peranan dan partisipasi masyarakat dinilai masih rendah dalam melaksanakan fungsi pengawasan ekstern tersebut.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja yang telah dilaksanakan selama ini dapat dilihat dari pelaksanaan fungsi pengawasan dan pelayanan yang

diberikan selama ini. Selanjutnya berikut ini pendapat masyarakat mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan penyediaan air bersih oleh masyarakat di kota Bangkinang: "Saya rasa peranan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi pengawasan penyediaan air bersih memang masih rendah. Kejadian yang umum terjadi biasanya masyarakat mengetahui ada pelanggaran misalnya ada pelanggan yang merubah meteran, atau merusak pipa-pipa air, tapi permasalahannya masyarakat tidak melapor karena sosialisasi tentang hal ini masih kurang. Tapi saya pernah membaca di surat kabar beberapa waktu yang lalu, ada beberapa tokoh masyarakat yang mengkritik mengenai pelaksanaan pengawasan penyediaan air bersih di kota Bangkinang. Menurut saya ini sangat bagus sebagai bahan pertimbangan bagi PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang (**Iwan Saputra, PNS, 38 Tahun**).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa adanya keinginan masyarakat untuk memberikan informasi maupun kritikan dan saran kepada PDAM Tirta Kampar, namun tidak tahu cara penyampaiannya karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan dinas tersebut.

c. Evaluasi Hasil Kerja

Berikut ini hasil wawancara mengenai kegiatan pembinaan dalam rangka menerapkan pengawasan penyediaan air bersih di Kota Bangkinang : "Kita sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat baik secara lisan maupun tulisan bahwa dalam pengawasan penyediaan air bersih harus ada kerjasama antara PDAM dengan masyarakat, terutama terhadap kegiatan yang merugikan PDAM seperti merusak pipa PDAM, merusak meteran dan menunggak tagihan. Namun hingga saat ini masih saja ada masyarakat yang tidak mengikuti peraturan tersebut," (**Kabid. Pengawasan Penyediaan Air bersih, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012**)

Saat ditanya, apakah perlu dilakukan tindakan paksa? Kabid Pengawasan saat itu mengatakan jika itu memang harus dilakukan, pihaknya akan melakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun dia berharap kesadaran masyarakat meningkat mengenai hal ini agar tidak terjadi konflik. "Terkadang kami sudah melayangkan surat peringatan hingga dua kali kepada pemilik rumah untuk menyelesaikan tagihan. Namun tidak semua pemilik rumah mentaati peraturan dengan segera, sehingga akhirnya kami harus mengerahkan Satpol PP untuk menertibkannya. (**Kabid. Pengawasan, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012**)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa upaya yang dilakukan oleh Bidang Pengawasan PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dalam menertibkan penyediaan air bersih mulai dari pemberitahuan, peringatan hingga pada tindakan sanksi berupa penghentian penyediaan air bersih sebelum tunggakan diselesaikan.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pengawasan yang sifatnya *feed back*, dapat dilihat pada tabel hasil wawancara berikut ini:

Tabel 3.6. Tanggapan Masyarakat Mengenai Pengawasan *Feed Back* yang Diterapkan oleh PDAM Tirta Kampar

No	Indikator	Alternatif Jawaban			Jumlah (Persentase)
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pengawasan laporan	6	6	8	20
		30,00	30,00	40,00	100
2	Analisis kualitas kerja	7	7	6	20
		35,00	35,00	30,00	100
3	Evaluasi hasil kerja	6	7	7	20
		30,00	35,00	35,00	100
	Jumlah	19	20	21	60
	Rata-rata	6	7	7	20
	Persentase	30,00	35,00	35,00	100

Sumber : Data Olahan, 2012

Berdasarkan tabel 3.6. maka dapat dilihat bahwa pengawasan *feed back* yang diterapkan di PDAM Tirta Kampar menurut responden adalah kurang baik seperti dikemukakan oleh 7 orang atau 35% responden, sebanyak 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik. Selanjutnya jika dilihat dari indikator pengawasan laporan, sebanyak 8 orang atau 40% menyatakan kurang baik, 6 orang atau 30% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik. Untuk indikator analisis kualitas kerja, sebanyak 7 orang atau 35% menyatakan kurang baik, 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik. Selanjutnya indikator evaluasi hasil kerja, sebanyak 7 orang atau 35% menyatakan kurang baik, 7 orang atau 35% menyatakan cukup baik dan 6 orang atau 30% menyatakan baik.

Pengawasan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar di Kota Bangkinang, tidak bisa dilakukan oleh satu orang atau satu bagian saja tapi perlu dilakukan koordinasi agar pelaksanaannya tepat waktu dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pengawasan penyediaan air bersih secara berdayaguna dan berhasil guna, maka fungsi pembinaan, pengawasan dan pengendalian sangat penting untuk menjamin tertib administrasi pengawasan penyediaan air bersih.

Tindakan penetapan sanksi merupakan tindakan yang dilakukan untuk menjamin kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam hal pengawasan penyediaan air bersih prosedur pengendalian yang dilaksanakan dapat dilihat pada hasil wawancara berikut ini: "Tagihan tunggakan harus secepatnya dibayarkan, dengan demikian penyediaan air bersih dapat dilanjutkan kembali". (**Kabid. Pengawasan Penyediaan air bersih, Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012**)

Penyelesaian tunggakan tagihan, sangat tergantung kepada itikad baik para pemilik rumah. Jika ia menyadari pengurusan tunggakan tagihan tersebut penting, maka ia akan segera menyelesaikannya. Dalam pelaksanaannya, tindakan pengawasan terhadap penyediaan air bersih yang diterapkan selama ini belum efektif, karena ternyata masih ada saja pelanggan yang merusak asset PDAM

seperti pipa dan meteran serta menunggak tagihan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini karena masih rendahnya kesadaran masyarakat pemilik rumah dalam menjalankan kewajibannya. Menghadapi kondisi ini pihak Bidang Pengawasan Penyediaan air bersih PDAM Tirta Kampar biasanya mengirimkan surat imbauan agar pemilik rumah/bangunan terlebih dahulu mengurus permasalahan dan tunggakannya.

Jika surat imbauan tersebut tidak berhasil maka biasanya dikirimkan surat peringatan hingga 3 (tiga) kali jika tidak juga berhasil maka akan dilakukan penarikan paksa dengan bantuan Satuan Polisi Pamong Praja. Berikut ini hasil wawancara mengenai hal tersebut: “Untuk menghindari agar tidak terjadi penyegelan paksa, maka dibutuhkan kesadaran pemilik rumah/bangunan untuk menyadari dan memperbaiki kesalahannya.” **(Kabid Pengawasan Penyediaan air bersih Hasil Wawancara Tanggal 18 September 2012)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa dalam proses penyediaan air bersih ini ini, memang dibutuhkan kesadaran yang tinggi dari masyarakat pemilik rumah dan bangunan untuk bekerjasama menjaga dan memelihara asset PDAM seperti pipa dan meteran, dengan demikian penyediaan air bersih juga dapat berjalan dengan lancar.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai hasil dari penelitian ini :

- a. Pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar Kota Bangkinang dilakukan secara ekstern dan intern. Pelaksanaan fungsi pengawasan secara intern belum terlaksana dengan baik karena adanya keterbatasan jumlah petugas serta fasilitas kendaraan untuk melakukan pengawasan yang masih kurang. Pelaksanaan fungsi pengawasan secara ekstern dapat dilaksanakan oleh masyarakat, baik itu masyarakat umum maupun tokoh masyarakat. Namun demikian sebagian besar masyarakat belum mengetahui informasi yang berkaitan dengan pengawasan penyediaan air bersih, karena masih kurangnya sosialisasi mengenai hal tersebut.
- b. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan fungsi pengawasan adalah pembinaan dan pelaksanaan pemberian sanksi yang kurang efektif dan kurang adil karena penerapan disiplin dan sanksi yang tidak adil, terkadang membuat masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja PDAM Tirta Kampar . Rendahnya kesadaran masyarakat untuk menjaga asset PDAM seperti pipa dan meteran merupakan salah satu faktor yang mendorong dilakukannya pengawasan yang ketat terhadap pempenyediaan air bersih rumah dan ruko di kota Bangkinang. Kurangnya sosialisasi tentang pentingnya menyelesaikan tunggakan tagihan dengan segera juga dapat berpengaruh terhadap penyediaan air bersih di Kota Bangkinang.

DAFTAR PUSTAKA

- Brantas, 2009, *Dasar-dasar Manajemen*, Alfabeta, Bandung
- Djinarto, Bambang, 2003, *Perencanaan, Strategi, Pengawasan dan Pengelolaan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Donelly, Ivanevich, Gibson dan 2005, *Organisasi : Perilaku, Struktur & Proses*, Pustaka Utama, Jakarta
- Gunawan, Benny, 2005, *Dasar-dasar Manajemen*, Edisi Kedua, Penerbit Pustaka Binaman, Jakarta
- Hamim, Sufian dan Indra Muchlis Adnan, 2005, *Organisasi dan Manajemen*, UIR Press Pekanbaru
- Handayani, S., 2004, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Toko Gunung Agung, Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Kadarman, Yusuf Udaya, 2001, *Pengantar Ilmu Manajemen*, Prenhallindo, Jakarta
- Katili, Laura R., 1998, *Pengendalian dan Pengawasan dalam Manajemen Suatu Pengantar*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Keban, Yeremias 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep teori dan isu*, Gaya Media, Yogyakarta.
- Lubis, Ibrahim, 1998, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Manullang, M., 2001, *Dasar-dasar Manajemen*, Rineka Cipta, Jakarta
- Moekijat, 1999, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Mandar Maju, Bandung
- Musthopadijaya AR, 2003, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Nawawi, Hadari, 2003, *Pengawasan Atasan Langsung di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta, Erlangga
- Purwanto, Ngalim, 2001, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Gaya Media, Yogyakarta
- Sarwoto, 2003, *Manajemen Perkantoran Modern*, LP3ES, Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- _____, 2003, *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Silalahi, Ulber, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE UGM, Yogyakarta
- Situmorang, Victor S. dan Jusuf Juhir, 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Atasan Langsung*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Ekonomi*, Alfabeta, Bandung

