

**ANALISIS PELAKSANAAN PROGRAM KERJA PDAM TIRTA  
INDRAGIRI DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KOTA  
TEMBILAHAN**

**Nama** : ARI ROZALDI  
**Email** : [arirozaldi@gmail.com](mailto:arirozaldi@gmail.com)  
**No Hp** : 085278383832  
**Pembimbing** : Drs. H. CHALID SAHURI, MS

**Abstract: Analysis Implementation Work Programme PDAM Tirta Indragiri In Water Supply In Tembilahan City.** This study aims to look at how the implementation of the work program of PDAM Tirta Indragiri in providing adequate water for consumption Tembilahan city costumer. In the work program of PDAM Tirta there are three kinds of programs, that is water quality improvement programs, development program and program services press loss water technical and non-technical. Where these three programs is that the object of research. The theory used in this study is the work program. This study uses qualitative research methods with examine data in a descriptive manner. From the results obtained that the work program has not been effective PDAM, This case demonstrated the persistence of the work program was not implemented due to constrained funding issues and programs that have been implemented but the results have not been up to the quality, quantity and continuity of clean water in the Tembilahan city can not be achieved.

**Abstrak : Analisis Pelaksanaan Program Kerja PDAM Tirta Indragiri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Tembilahan.** Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan program kerja PDAM Tirta Indragiri dalam menyediakan air bersih yang layak konsumsi bagi masyarakat kota Tembilahan. Dalam pelaksanaan program kerja PDAM Tirta terdapat tiga macam program, yaitu program peningkatan kualitas air baku, program pengembangan pelayanan, dan program dalam menekan kehilangan air baik secara teknis maupun non-teknis. Dimana ketiga program inilah yang menjadi objek peneliti. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Program Kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengkajian data secara deskriptif. Dari hasil penelitian didapat bahwa pelaksanaan program kerja PDAM belum efektif, hal ini ditunjukkan masih adanya program kerja yang tidak terlaksana karena terkendala masalah dana dan program yang sudah terlaksana namun hasilnya belum maksimal sehingga kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih di kota Tembilahan belum dapat tercapai.

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan Program Kerja, PDAM Tirta Indragiri, Penyediaan Air Bersih.*

## A. PENDAHULUAN

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang banyak terdapat anak sungai, dan dilalui oleh sungai Indragiri yang cukup panjang, bahkan Indragiri Hilir disebut juga sebagai negeri seribu parit karena daerah Indragiri terdiri dari perairan, sungai, rawa-rawa, dan perkebunan kelapa yang dipisahkan oleh parit-parit kecil. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki iklim tropis basah dengan curah hujan 1.300mm, musim hujan datang pada bulan oktober hingga maret dan musim kemarau tanpa hujan berlangsung selama 3 (tiga) bulan dan menimbulkan masalah dalam memperoleh air bersih, irigasi dan lain-lain. Indragiri Hilir memang dilalui oleh sungai Indragiri yang cukup panjang, bahkan di kabupaten Indragiri Hilir banyak terdapat anak-anak sungai dan kondisi tanahnya rawa-rawa. Namun kualitas dari air tanahnya kurang baik, bahkan tidak dapat digunakan untuk memasak dan untuk minum, airnya keruh dan berwarna kemerahan serta rasanya pun sedikit asin.

Perkembangan yang terjadi di Kota Tembilahan sebagai Ibu Kota Kabupaten Indragiri Hilir dari tahun ke tahun semakin meningkat, banyak terdapat rumah toko (ruko) dan pemukiman yang semakin hari semakin bertambah, pembangunan gedung-gedung perkantoran serta sarana pendidikan juga semakin meningkat. Bukan hanya itu, industri di Tembilahan pun kini semakin bertambah. Dengan meningkatnya perkembangan Kota Tembilahan dan jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya maka semakin bertambah pula kebutuhan akan air bersih di kota Tembilahan, bukan hanya untuk dikonsumsi oleh masyarakat melainkan juga untuk kebutuhan industri dan perkantoran yang semakin meningkat.

Pada tahun 1980 dibangunlah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terletak di desa pulau palas yang lokasinya tidak begitu jauh dari kota tembilahan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Perusahaan Milik Daerah yang berfungsi menyalurkan air bersih ke berbagai wilayah di kota Tembilahan baik untuk masyarakat umum maupun untuk kebutuhan industri, perkantoran, sekolah serta tempat-tempat ibadah yang ada di kota Tembilahan. Sungai Indragiri yang melintas di sekitar desa Pulau Palas merupakan sumber utama bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Tembilahan. Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun oleh pemerintah baru mulai beroperasi dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.

Saat ini, pihak Perusahaan Daerah Air Minum kota Tembilahan sudah beroperasi selama 24 jam penuh dengan menggunakan pompa 60 l/dt sebanyak 2 unit yang terpasang di desa Pulau Palas yang diolah di 7 buah bak pengolahan yang mengolah 20 kubik air setiap detik dengan mencampur air dalam bak pengolahan dengan bahan aluminium sulfat hingga 1 ton perhari tergantung kualitas air baku, tetapi air yang dihasilkan menjadi air bersih hanya sekitar 15 kubik setiap detiknya, karna air baku yang diolah tersebut tidak semuanya menjadi air bersih. Namun jumlah air yang dialirkan ke kota Tembilahan tidak

seperti yang diharapkan, ini dikarenakan banyaknya jumlah air yang hilang, pada tahun 2006 saja jumlah air yang hilang mencapai 33%, sedangkan pada tahun 2011 sudah hampir mencapai 40%.

Dari hasil wawancara, pegawai teknisi di bak pengolahan dan penampungan desa pulau palas (Bapak Rusli) mengatakan bahwa ampere meter air di tempat pengolahan air bersih di Pulau Palas dan boster di parit 7 Tembilahan Hulu belum terpasang, sehingga jumlah air yang dialirkan dari bak penampungan ke boster parit 7 tidak diketahui pasti jumlahnya. Sehingga tidak diketahui dengan jelas berapa banyak air yang hilang selama penyaluran dari bak penampungan Pulau Palas hingga boster di parit 7, pihak PDAM hanya menghitung jumlah kehilangan dari boster parit 7 ke sambungan rumah, sehingga kehilangan air dapat mencapai 60% setiap harinya. Belum lagi seringnya pemadaman listrik dari pihak PLN yang mengakibatkan pasokan air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak mencukupi dan bertambahnya biaya pembelian minyak solar untuk menghidupkan mesin diesel agar kegiatan pemenuhan pelayanan kebutuhan air bagi masyarakat dapat terpenuhi. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pihak PDAM mengatakan bahwa masih banyaknya pelanggan yang menunggak dalam pembayaran tagihan dan kurangnya dana bantuan yang di berikan pemerintah mengakibatkan lambannya perbaikan dan penambahan mesin.

PDAM Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 disebutkan didirikan dengan tujuan untuk :

- a. Melaksanakan sebagian tugas dan urusan Pemerintah Daerah khususnya dibidang :
  1. Pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih yang memenuhi standar baku mutu;
  2. Peningkatan pendapatan asli daerah yang bersumber dari usaha pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih; dan
  3. Pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah.
- b. Mengembangkan pemenuhan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat di daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera.

Kebijakan yang mengatur mengenai pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri adalah Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum yang berisikan tujuan dan tugas-tugas serta wewenang dari tiap-tiap bagian di PDAM Tirta Indragiri. Kemudian Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 16 Tahun 2002 yang berisikan tugas-tugas pokok dan fungsi dari tiap bagian pada PDAM Tirta Indragiri. Tugas pokok dari PDAM Tirta Indragiri yang tertulis dalam Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 16 Tahun 2002 adalah menyelenggarakan Pengelolaan Air Minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Adapun fungsi PDAM Tirta Indragiri adalah sebagai berikut : 1) Pelayanan umum dan jasa; 2) Menyelenggarakan kepentingan umum; 3) Meningkatkan pendapatan daerah; 4) Pelaksanaan; 5) Pengawasan.

Berikut akan dijelaskan beberapa program yang telah dicanangkan oleh pihak PDAM Tirta Indragiri dari tahun 2008 hingga tahun 2012 yang disebutkan oleh Bapak Yohan Mulyadi selaku pegawai bagian umum PDAM Tirta Indragiri pada tabel 1.1 dibawah ini.

**Tabel 1.1. Program Kerja PDAM tahun 2008-2012**

No	Tahun	Program Kerja PDAM	Dana
<b>1</b>		<b>Program Peningkatan Kualitas Air Baku</b>	
	2008	Pembuatan waduk di desa Sungai Salak	Rp. 57.000.000.000
	2009	-	-
	2010	-	-
	2011	-	-
	2012	Pengadaan dan pemasangan IPA di Pulau Palas paket 30 l/dtk	Rp. 900.000.000
<b>2</b>		<b>Program Pengembangan Pelayanan</b>	
	2008	-	-
	2009	Penambahan pipa transmisi jenis HDPE dengan diameter 20 inci sepanjang 15 Km dan Penambahan pipa jenis HDPE diameter 16 inci sepanjang 8 km	Rp. 6.000.000.000
	2010	Penambahan pipa distribusi jenis HDPE diameter 8 inci dan 6 inci sepanjang 9 km	Rp. 1.800.000.000
	2011	-	-
	2012	-	-
<b>3</b>		<b>Program Menekan Kehilangan Air Secara Non-Teknis</b>	
	2008	Pelatihan SPE PAM di Jakarta selama 7 hari. (3 orang petugas PDAM)	Rp. 6.000.000
	2009	Pelatihan SPE PAM di Jakarta selama 7 hari. (5 orang petugas PDAM)	Rp. 10.000.000
	2010	Pelatihan SPE PAM di Jakarta selama 7 hari. (5 orang petugas PDAM)	Rp. 10.000.000
	2011	Pelatihan SPE PAM di Jakarta selama 7 hari. (4 orang petugas PDAM)	Rp. 8.000.000
	2012	Pelatihan SPE PAM di Jakarta selama 7 hari. (6 orang petugas PDAM)	Rp. 12.000.000

Sumber : PDAM Tirta Indragiri tahun 2012

Dalam menekan kehilangan air secara teknis, pihak PDAM melakukan program penggantian dan penambahan pipa transmisi dan distribusi serta membangun IPA (instalasi pengolahan air) sebagai mana yang telah dijelaskan pada tabel 1.1 poin nomor 2 (dua).

Dalam pelaksanaan program tersebut, PDAM Tirta Indragiri mendapatkan dana dari APBD 1, APBD 2 dan juga APBN pusat, namun setiap program yang

dicanangkan oleh pihak PDAM Tirta Indragiri ditentukan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum (PU) mana yang akan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan semua harus sesuai dengan dana yang dimiliki.

Kepala bagian umum mengatakan bahwa program kerja yang telah dicanangkan tersebut dilakukan dalam waktu satu tahun, dan tiap tahunnya pihak PDAM Tirta selalu membuat program, dan program tersebut persetujuannya diminta kepada pihak Dinas Pekerjaan Umum Pusat. Semua program tersebut belum dapat terealisasi karena dana yang di butuhkan masih belum mencukupi, program yang di canangkan oleh PDAM Tirta Indragiri tidak semua bisa di realisasikan juga dikarenakan masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak PDAM seperti terbatasnya instalasi pengolahan air yang tepat, terbatasnya sarana dan prasarana laboratorium, terbatasnya peralatan mekanikal dan elektrik, terbatasnya jaringan pipa transmisi dan distribusi, terbatasnya daya listrik PLN, masih tingginya tingkat kehilangan air yang diakibatkan oleh faktor teknis dan non teknis, terbatasnya sumber air baku yang layak dan pada saat musim kemarau terinstruksi air laut, tingginya biaya produksi yang disebabkan oleh faktor geografis dan faktor produksi lainnya, dan juga tarif yang belum ideal. Belum lagi seringnya terjadi kebocoran pipa utama dikarenakan pengambilan air secara illegal dan juga akibat banyaknya kendaraan berat yang lewat di atas pipa utama yang di tanam didalam tanah. Beberapa program yang telah laksanakan oleh pihak PDAM juga masih dirasa belum maksimal, sehingga kualitas, kuantitas dan kontinuitas dalam penyediaan air masih belum tercapai.

Berikut akan ditampilkan data mengenai jumlah air yang diolah, didistribusikan dan yang terjual kepada pelanggan PDAM Tirta Indragiri pada tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2. Jumlah Air Produksi, distribusi dan Terjual**

Tahun	Diolah	Produksi	Distribusi	Terjual
2008	172.372 M <sup>3</sup>	170.666 M <sup>3</sup>	168.976 M <sup>3</sup>	113.038 M <sup>3</sup>
2009	202.625 M <sup>3</sup>	200.618 M <sup>3</sup>	198.632 M <sup>3</sup>	193.014 M <sup>3</sup>
2010	182.613 M <sup>3</sup>	180.805 M <sup>3</sup>	179.015 M <sup>3</sup>	178.543 M <sup>3</sup>
2011	191.402 M <sup>3</sup>	189.507 M <sup>3</sup>	187.631 M <sup>3</sup>	182.266 M <sup>3</sup>
2012	193.352 M <sup>3</sup>	191.437 M <sup>3</sup>	189.542 M <sup>3</sup>	120.015 M <sup>3</sup>

Sumber : PDAM Tirta Indragiri tahun 2012

Dari tabel 1.2. diatas, terlihat jumlah air yang butuhkan masyarakat kota Tembilahan dan hampir setiap tahun meningkat, namun dari jumlah air yang diproduksi hingga yang terjual ke pelanggan masih banyak air yang hilang. Hal ini tentu saja merugikan masyarakat dan juga pihak PDAM sendiri sebagai perusahaan daerah yang mengharapkan keuntungan.

Pada tahun 2010 jumlah pelanggan PDAM Tirta Indragiri untuk keseluruhan mencapai 12.382 pelanggan, pada tahun 2011 jumlah pelanggan PDAM Tirta Indragiri meningkat menjadi 13.351 pelanggan (sumber:PDAM Tirta Indragiri). Dilihat dari meningkatnya jumlah pelanggan PDAM Tirta Indragiri maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih sangat membutuhkan pasokan air bersih bagi mereka. Tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan, untuk pemasangan awal dibutuhkan biaya yang relatif mahal, yakni berkisar 2,5 juta hingga 3 juta rupiah untuk setiap rumah. Bagian teknis PDAM Tirta mengatakan

bahwa biaya pemasangan awal dari pipa utama yang terdapat di pinggir jalan hingga ke ampermeter hanya di butuhkan biaya Rp. 918.000 dan dari ampermeter ke rumah ditanggung sendiri oleh pelanggan, seperti untuk pemasangan pipa ke bak penampungan di rumah pelanggan. Hasil wawancara ini berbeda dengan apa yang terjadi di masyarakat, ini merupakan salah satu keluhan bagi masyarakat, disaat mereka sangat membutuhkan pasokan air bersih, tetapi ada juga oknum yang mengambil keuntungan dari hal tersebut.

Pada tahun 2010 pendapatan yang diperoleh oleh PDAM Tirta Indragiri mencapai Rp. 8.721.081.350 . Dengan pendapatan mencapai 8,5 miliar, masih saja banyak kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat.

Seharusnya dengan program-program yang telah dijalankan oleh pihak PDAM akan dapat meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang dialirkan kepada masyarakat, namun dengan adanya program-program tersebut masih terdapat keluhan dari para pelanggan akan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang masih dirasa kurang oleh para pelanggan PDAM.

Sebagaimana dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pelanggan PDAM berikut :

*“air PDAM ini keruh, tidak bisa dipakai untuk memasak...untuk masak kami pakai air hujan atau air galon (air mineral)...kalau air PDAM itu kami pakai cuma untuk mandi dan mencuci, itupun airnya harus diendapkan dulu beberapa saat”* **(wawancara dengan pelanggan PDAM, 22 juli 2013)**

Dari hasil wawancara tersebut terlihat jelas bahwa air yang dialirkan oleh pihak PDAM kepada pelanggan masih belum dapat dikategorikan layak konsumsi, bahkan untuk kebutuhan mencuci pelanggan harus mengendapkan air untuk beberapa waktu agar air menjadi lebih bersih.

Program-program yang dibuat setiap tahun oleh pihak PDAM, dengan perencanaan program yang dibuat setiap tahunnya masih saja banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak PDAM. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

*“program ini tiap tahun kami buat, nanti setelah dibuat diajukan ke pihak Dinas PU...yang membuat program dari direktur PDAM...kalau sesuai dengan dana yang ada baru dilaksanakan program yang sudah di buat ni”* **(wawancara dengan bagian umum PDAM Tirta Indragiri, 30 oktober 2012)**

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa PDAM menyusun program setiap tahunnya yang kemudian diajukan kepada pihak Dinas Pekerjaan Umum untuk ditindak lanjuti apakah program tersebut sesuai dengan dana yang ada dan dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang dicanangkan.

Namun program yang berjalan saat ini dan beberapa program yang telah selesai dilaksanakan oleh pihak PDAM tidak banyak merubah keadaan kearah yang lebih baik, ini dilihat dari masih adanya keluhan pelanggan mengenai air

yang keruh dan tidak dapat digunakan bahkan untuk mencuci. Sebagaimana dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

*“air yang dialirkan warnanya sudah seperti susu coklat, ada lima hari seperti ini, mulai dari tanggal 11 kemaren sampai tanggal 16...pakaian kotor sudah betumpuk, mau nyuci tidak bisa...kemarin waktu bayar tagihan saya tanya sama petugas kenapa airnya keruh, hampir seminggu air tak bersih...tapi tak ada tanggapan dari mereka”*(wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Indragiri, 18 agustus 2013)

Dari hasil wawancara tersebut terlihat jelas bahwa air yang dialirkan oleh pihak PDAM kepada pelanggan masih belum layak konsumsi, bahkan digunakan untuk mencuci pakaian saja harus diendapkan terlebih dahulu agar airnya lebih bersih dan dapat digunakan.

Dengan terlaksananya program-program tersebut dan beberapa program yang hingga saat ini masih belum selesai pengerjaannya, namun hingga saat ini kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang dialirkan kepada pelanggan masih saja belum dapat dikatakan baik. Seharusnya dengan terlaksananya program yang dicanangkan oleh pihak PDAM mampu meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas penyediaan air bersih kepada masyarakat. Apakah program-program tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang dicanangkan atau program-program tersebut tidak terlaksana sesuai dengan apa yang telah dicanangkan sebelumnya.

Berdasarkan hal inilah penulis tertarik mengangkat permasalahan mengenai pelaksanaan program kerja PDAM Tirta Indragiri dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Program Kerja PDAM Tirta Indragiri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kota Tembilahan”**.

## **B. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan dan juga dilingkungan masyarakat kota Tembilahan yang menjadi lokasi penelitian yang penulis lakukan. Pemilihan lokasi ini berdasarkan judul yang diangkat peneliti yang berhubungan dengan program PDAM Tirta Indragiri dalam penyediaan air bersih di Kota Tembilahan yang dapat dikembangkan untuk kepentingan daerah agar kedepannya kebutuhan air bersih di Kota Tembilahan akan lebih baik lagi dan menciptakan hubungan yang lebih baik lagi antara pihak Pemerintah dengan masyarakat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah dari pihak PDAM dan masyarakat kota Tembilahan yang tercatat sebagai pelanggan resmi PDAM.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka data yang diperlukan, antara lain: Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan yang menjadi objek penelitian berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. data yang diperoleh langsung yang menjadi objek penelitian berupa informasi yang relevan dan masalah-masalah yang sudah di rumuskan dalam penelitian. Data Skunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi untuk melengkapi data

primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada informan yang berhubungan dengan peneliti dimana pewawancara menggunakan pertanyaan berstruktur dan tidak berstruktur.
2. Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
3. Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melihat catatan tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi.

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa Triangulasi Data yaitu tehnik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai tehnik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, yakni informasi hasil wawancara dibandingkan dengan hasil wawancara yang lain, hasil wawancara dengan teori dan hasil wawancara dengan penelitian terdahulu. Selanjutnya ditambahkan dengan data dan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif. Dalam menganalisa digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai Program Kerja PDAM Tirta Indragiri dalam menyalurkan air bersih di Kota Tembilahan.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa pelaksanaan program kerja PDAM Tirta Indragiri memang sudah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah dicanangkan sebelumnya, namun masih ada beberapa program yang tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam tugasnya melayani penyediaan air bersih bagi masyarakat kota Tembilahan PDAM Tirta Indragiri menyusun beberapa program kerja guna meningkatkan kualitas dan kuantitas air bersih yang disalurkan kepada masyarakat kota Tembilahan. Adapun program-program kerja tersebut meliputi :

1. Meningkatkan kualitas air baku

Dalam penyediaan air bersih di Kota Tembilahan PDAM Tirta Indragiri air baku merupakan hal yang sangat penting. Kualitas air baku yang baik akan menghasilkan air yang kualitasnya baik pula, tetapi sungai Indragiri merupakan sungai yang tercemar oleh air laut dan juga air tanah gambut yang berwarna kemerahan yang berasal dari parit-parit. Oleh karena itu agar mendapatkan air baku yang baik maka PDAM Tirta Indragiri menyusun beberapa program guna mendapatkan pasokan air baku yang baik. Pertama dengan cara penggunaan bahan kimia yakni *alumunium sulfat* sebanyak 800kg/hari. Kedua melakukan pembuatan waduk tambahan guna menampung air bersih seluas 23 hektar didesa Sungai Salak senilai lebih dari Rp. 57.000.000.000,- yang dimulai sejak tahun 2008 hingga sekarang. Dan yang ketiga adalah penambahan dan pemasangan Instalasi Pengolahan Air (IPA) paket 30L/detik pada tahun 2012



yang dana pembuatannya berasal dari APBD dan telah selesai dan dapat digunakan oleh PDAM untuk menambah pasokan air untuk pelanggan.

## 2. Pengembangan Pelayanan

Program pengembangan pelayanan PDAM Tirta Indragiri merupakan program yang bertujuan untuk menambah jumlah pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat kota Tembilahan. Meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas merupakan salah satu misi dari PDAM agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak dikonsumsi.

Adapun program yang dijalankan oleh PDAM dalam pengembangan pelayanan adalah sebagai berikut :

### a. Penambahan pipa transmisi

Penambahan pipa jenis HDPE ini dilaksanakan pada tahun 2009, dan telah terpasang sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh pihak PDAM.

### b. Penggantian pipa distribusi

Penggantian pipa distribusi ini dilakukan agar dapat menambah jumlah langganan, pipa ini gunanya adalah untuk mengalirkan air dari boster parit 7 Tembilahan kepada para pelanggan, dan program ini juga telah selesai dilaksanakan oleh pihak PDAM.

## 3. Menekan Kehilangan Air

Dalam upaya menekan kehilangan air produksi, PDAM melakukan beberapa program sebagai berikut :

### a. Secara Teknis

Secara teknis pihak PDAM melakukan upaya penggantian pipa-pipa yang sudah berkarat dan bocor dengan pipa yang baru. Dan penggantian pipa-pipa inilah yang hampir tiap tahun dilakukan oleh pihak PDAM karena kondisi air yang asin dan keruh oleh lumpur mengakibatkan pipa dari baja menjadi cepat berkarat.

### b. Secara Non-teknis

Dan secara non-teknis PDAM melakukan program pelatihan bagi para pegawai agar dapat meningkatkan kualitas pegawai agar PDAM dapat meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih yang dialirkan kepada pelanggan.

## D. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program kerja PDAM sudah terlaksana namun masih terdapat kendala yang membuat beberapa program mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaiannya. Dalam implementasinya, pelaksanaan program kerja PDAM masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam terlaksananya program kerja tersebut, terutama masalah dana yang kurang memadai serta kurangnya peralatan dan sumber daya manusia ahli yang dapat menunjang pelaksanaan program kerja yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan pelaksanaannya masih

belum maksimal sehingga masih banyak didapatkan keluhan-keluhan oleh para pelanggan.

## 2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Agar pelaksanaan Program Kerja PDAM Tirta Indragiri dapat dilaksanakan dengan baik sehingga meningkatkan kepuasan para pelanggan, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang sangat mendukung jalannya organisasi tersebut.
- b. Agar PDAM Tirta Indragiri dapat melaksanakan program kerja yang telah ditentukan sebelumnya tepat waktu dan juga dapat menindak tegas pelanggan yang tidak bertanggungjawab serta menambah peralatan-peralatan yang dibutuhkan agar kualitas, kuantitas dan kontinuitas dalam penyaluran air bersih yang dihasilkan oleh PDAM kepada pelanggan dapat tercapai.
- c. Sebaiknya PDAM menambah peralatan dan tenaga ahli dalam mengolah air bersih agar air yang dialirkan kepada pelanggan kuantitas, kontinuitas dan kualitasnya dapat meningkat sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Surya. 2012. *Analisis Pelaksanaan Program Konversi Minyak Tanah ke Gas Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kelurahan Tuah Karya)*. Pekanbaru.
- Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Prilaku, Dan Budaya Organisasi*. Refika aditama. Bandung.
- Amir Abdullah. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Grasindo. Jakarta.
- Amirullah, Budiyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Graham Ilmu. Yogyakarta.
- Anthony Robert, Govindarajan Vijay. 2005. *Sistem pengendalian manajemen*. Salemba 4. Jakarta
- Bernardine. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas*. ANDI. Yogyakarta .
- Cahayani. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Grasindo. Jakarta
- Dwiwibawa. 2008. *Siap jadi pemimpin ? (Latihan Dasar Kepemimpinan)*. Kanisius. Jakarta.
- Herjanto Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Grasindo. Jakarta.
- Hessel. 2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Hunger David, Thomas. 2003. *Manajemen Strategis*. ANDI. Yogyakarta.
- Jogiyanto. 2006. *Sistem Informasi Strategik "untuk keunggulan kompetitif"*. Andi. Yogyakarta.
- Lena Illitan, Lina Anatan. 2008. *Manajemen Strategi Operasi*. Alfabeta. Bandung.
- Marnis. 2011. *Pengantar Manajaemen*. Arjuna Riau Grafindo. Pekanbaru.
- Miftah thoha. 2007. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar Dan Aplikasinya)*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mulyadi. 2011. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Salemba 4. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

- Susanto, Andre Hardjana, Andrea Lako, dll. 2004. *Strategi organisasi*. Amara Book. Yogyakarta.
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Taufiq Amir. 2006. *Belajar Manajemen Dari Konteks Dunia Nyata*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Kencana. Bandung. 2004
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum
- Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor 16 Tahun 2002 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri
- Kamus Besar Bahasa Indonesia