

**PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI
KECAMATAN BANGGAE KABUPATEN DAERAH
TINGKAT II MAJENE**



BOSOWA

Oleh

MULWAN HASRY
4587020301/8811307335

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Ujian Skripsi Sarjana Negara Jurusan Ilmu
Administrasi Negara

Pada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS "45" UJUNG PANDANG
1996**

HALAMAN PENGESAHAN

Pada hari ini tanggal bulan tahun 1996
dengan judul skripsi : PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM DI KECAMATAN BANGGAE
KABUPATEN DATI II MAJENE

Nama : MULWAN HASRY
Stb/Nirm : 4587020301 / 8811307335

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



DRS. MUCHLIS K. BARATA



DRS. M. NATSIR TOMPO

Mengetahui :

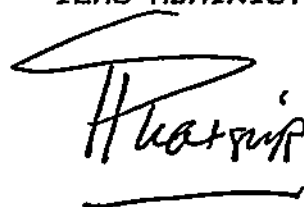
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS "45"

KETUA JURUSAN

ILMU ADMINISTRASI



DRS. GUNTUR KARNAENI



DRS. M. NATSIR TOMPO

HALAMAN PENERIMAAN


Pada Hari/Tanggal : Rabu, 4 September 1976

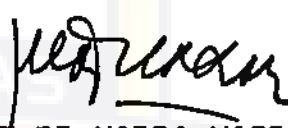
Skripsi Atas Nama : MULWAN HASRY

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45"
Ujung Pandang untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Negara.




PENGAWAS UMUM :


(DR. ANDI JAYA BOSE, SE, MBA)
REKTOR UNIVERSITAS "45"


(PROF. DR. MAPPA NASRUN, MA)
DEKAN FISIPOL UNHAS

PANITIA UJIAN


(DRS. GUNTUR KARNAENI)
K E T U A


(DRS. SUFARMAN MEKKA)
SEKRETARIS

Penguji : 1. DRS. MISBAHUDDIN ACHMAD, MS

2. DRS. S. BELOPADANG, MS

3. DRS. MUCHLIS K. BARATA

4. DRS. RIDWAN ISKANDAR


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PELAYANAN DAERAH AIR MINUM DI KECAMATAN BANGGAE KABUPATEN DATI II MAJENE", walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat hambatan dan rintangan yang cukup banyak, akan tetapi semua ini dapat teratasi berkat motivasi sebagai senjata ampuh bagi penulis serta didukung pula petunjuk dan saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pula lah, maka pada kesempatan yang mulia ini, penulis tak lupa mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Andi Jaya Sose, SE, MBA, selaku Rektor Universitas "45" Ujung Pandang.
2. Bapak Drs. Guntur Karnaeni selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Ujung Pandang
3. Bapak Drs. M. Natsir Tompo selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas "45" Ujung Pandang.
4. Bapak Drs. Muchlis K. Barata dan Drs. M. Natsir Tompo selaku Konsultan satu dan konsultan dua pada penyusunan karya ilmiah ini, yng senantiasa terbuka kepada penulis dalam rangka memberikan bimbingan serta arahan arahnya.

5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen yang senantiasa memberikan andil dalam mengasuh penulis mulai dari tingkat persiapan sampai pada detik-detik penyelesaian studi penulis.
6. Bapak Kepala Kantor Perusahaan Air Minum Kecamatan Banggae Kabupaten Dati II Majene serta para stafnya yang berkenan memberikan data dan informasi yang sangat diperlukan oleh penulis khususnya dalam rangka penyusunan skripsi ini.
7. Ibunda tercinta, dengan segala kasih sayang serta doa-doa yang di limpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan serta sahabat dari warga Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas "45" Ujung Pandang, atas bantuan dan kerja samanya dalam rangka menentang arus hambatan proses perkuliahan.

Semoga tulisan ini dapat berguna baik kita semua dan semoga Tuhan Yang Maha Esa melindungi dan melimpahkan rahmat dan HidayatNya kepada kita semua. Amin.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	6
E. Kerangka Konseptual	8
F. Sistematika Pembahasan	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Pengertian Pelayanan	14
B. Fungsi-Fungsi Manajemen	15
III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
B. Perkembangan Potensi Air	31
C. Perkembangan Jumlah Pelanggan	36
D. Tata Cara Pelayanan	40
E. Struktur Organisasi	53
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Peningkatan Kemampuan Pelahanan Dalam	67
1. Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Minum	67

2. Dalam Hal Pengaduan	67
3. Dalam Hal Pembayaran Air Minum ..	71
B. Peningkatan Kemampuan Pelayanan Dalam Pemasangan Baru Air Minum	75
C. Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan Air Minum	80
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran-Saran.....	86
DAFTAR KUTIPAN	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. PERMUKAAN BERUPA SUNGAI DENGAN DATA	29
2. PERKEMBANGAN JUMLAH PELANGGAN DI KECAMATAN BANGGAE	35
3. DAFTAR RINCIAN PRODUKSI AIR TAHUN 1990 - 1995 .	36
4. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PEGAWAI PDAM TAHUN 1995	45
5. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEBUTUHAN AIR MINUM	65
6. PENGARUH RESPONDEN KARENA KERUSAKAN METERAN AIR	68
7. PENGARUH RESPONDEN TENTANG KEROCORAN PIPA	68
8. TINDAKAN PDAM DALAM MENANGANI PENGADUAN RESPONDEN	69
9. PENDAPAT RESPONDEN MENGENAI PEMBAYARAN REKENING AIR PADA PDAM	71
10. PELAYANAN PDAM TERHADAP PELAYANAN PADA SAAT PEM- BAYARAN	72
11. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG HAMBATAN YANG DIJUMPAI DALAM PEMBAYARAN	72
12. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEMAMPUAN PEMASANGAN SARANA AIR MINUM	76
13. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEADAAN AIR MENGALIR SETELAH PEMASANGAN	78

BAR I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara ditegaskan bahwa hekekat pembangunan nasional adalah Pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Sehubungan hal tersebut maka pembangunan yang sekarang digalakkan oleh Bangsa Indonesia harus dapat dijangkau oleh seluruh aspek kehidupan bangsa baik bersifat fisik maupun non fisik.

Sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia tersedia-nya air bersih bagi pemenuhan kebutuhan manusia dalam menunjang kegiatan sehari-hari mutlak diperlukan sehingga program pembangunan sarana air bersih harus diperhatikan, diperluas dan dipercepat.

Kebutuhan akan air minum bagi manusia tidaklah membedakan tempat baik di desa maupun di kota, keperluan akan air minum yang bersih sehat bagi suatu daerah termasuk penduduk yang ada di Kabupaten Tingkat II Majene yang merupakan kebutuhan pokok.

Berdasarkan dengan hal tersebut di atas maka pengelolaan menjadi air bersih dan sehat memerlukan biaya yang tidak sedikit, penyediaan dan pembagian adil akan air minum juga memerlukan suatu bentuk perusahaan tertentu karena dalam realisasinya akan memakan biaya yang tidak sedikit terlebih untuk per-

sediaan air minum yang maksimum. Dengan demikian urusan penyediaan dan pelayanan air bersih merupakan bagian urusan dan usaha pemerintah, maka pemerintahlah yang diberikan kuasa untuk mengelolanya.

Dalam pelayanan air tersebut banyaklah dibutuhkan tenaga kerja, disamping itu juga memerlukan pengolahan tehnik dan administrasi yang baik dengan perhitungannya yang serius dari pihak yang bersangkutan.

Peningkatan persediaan air bersih yang memadai baik kualitas maupun kuantitasnya erat hubungannya dengan usaha peningkatan derajat kesehatan masyarakat, mengingat tidak sedikit wabah penyakit yang dibawa oleh air yang tidak bersih. Oleh karena itu air minum harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia sebagai berikut :

"Air minum harus memenuhi syarat-syarat : Fisika, kimia, radio aktifitas dan mikrobiologik". (IR. C Totok Sutrisno dan Eny Suciastuti 1987 : 90).

Sesuai dengan dasar pertimbangan dari pada penetapan standar kualitas air minum, maka usaha pengelolaan terhadap air yang digunakan oleh manusia sebagai air minum haruslah berpedoman pada standar kualitas air minum tersebut terutama dalam melakukan penilaian terhadap produk air minum yang dihasilkan maupun dalam merencanakan sistem dan proses pengelolannya.

Usaha air minum dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat yang ada dalam pelayanannya benar-benar telah memperoleh distribusi air dengan tekanannya yang sesuai dengan standar kelayakan untuk kebutuhan pokok karena itu diperlukan :

1. Pengelolaan perusahaan yang efisien dan efektif,
2. Adanya peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan perusahaan sehingga terbinalah rasa sebesar - besar jangkauan masyarakat.
3. Pembinaan swadaya masyarakat turut serta dalam memenuhi kebutuhan penduduk akan penyediaan air bersih". 3 (Persatuan Perusahaan - Perusahaan Air Minum. 1989 : 9).

Dengan pertimbangan - pertimbangan tersebut di atas maka dalam pembahasan ini nantinya penulis akan melihat dari segi sistem penyaluran dan distribusi air minum, khususnya dalam pencapaian tujuan yang telah digariskan oleh sekelompok orang dengan memusatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat untuk mengetahui dimana dan sampai berapa jauh pelayanan dan penyaluran air minum kepada masyarakat khususnya yang ada di Kecamatan Banggae Kabupaten Tingkat II Majene.

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Sistem penyaluran dan distribusi air minum ini merupakan bagian yang tidak terlepas begitu saja dari pengadaan sarana lebih penting bahwa sistem penyaluran itu akan bersifat terus menerus maka satu sistem manajemen dan pengendalian program yang berkesinam-

bungan, tanpa penyaluran dan pemkaian air yang baik maka pembangunan atau pengadaan air bersih akan sia-sia.

Untuk itu sistem penyaluran dan distribusi air minum yang relatif masih rendah perlu disehatkan pada semua sektor atau unit kerja yang ada dan perlu penanganan segera, karena hal tersebut dapat mengakibatkan perusahaan cenderung tidak berkembang secara sehat dan wajar dalam menjalankan fungsinya sebagai public service.

Dalam peningkatan pelayanan oleh pihak perusahaan air minum dimaksudkan adalah rangkaian kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dari pada tugas dalam melayani kebutuhan air minum kepada para pelanggan agar mereka mendapat sesuai apa yang mereka perlukan dan keluarkan sebagai biaya dimana pada dasarnya masyarakat itu mengharapkan penyediaan air minum bagi keperluannya dalam jumlah yang cukup dan pembayarannya yang lebih murah.

Kebutuhan akan air bersih bagi suatu daerah yang disalurkan oleh perusahaan daerah air minum baik dalam bentuk air yang langsung diminum maupun dalam bentuk air bersih mutlak adanya. Sedangkan di daerah Tingkat II Majene masih diperlukan pengamatan yang lebih cermat hal tersebut disebabkan karena sumber air alam masih tersedia secara tidak terbatas, ditambah lagi tingkat pendapatan dari masyarakat juga relatif masih

rendah ditunjang dengan tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan air bersih dalam menunjang kesehatan masyarakat yang masih rendah.

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas maka penulis mengajukan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan air minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Dati II Majene ?
2. Bagaimanakah pelayanan pemasang baru air minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Dati II Majene ?
3. Faktor-faktor apakah yang menghambat dalam pelayanan air minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Dati II Majene ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian adalah merupakan pedoman yang mengarahkan segala aktifitas penelitian yang dilaksanakan, demikian pula penulis lakukan.

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian yang penulis maksudkan adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian :

- a. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam rangka pemenuhan kebutuhan air minum.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan dalam hal pembayaran.

- c. Untuk mengetahui tingkat partisipasi pelanggan dalam hal pembayaran.
- d. Untuk mengetahui keluhan calon pelanggan dalam hal pemasangan sarana air minum.

2. Kegunaan Penelitian.

- a. Melalui penelitian ini dapat diketahui gambaran yang jelas mengenai peningkatan pelayanan air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum kepada para pelanggan masyarakat.
- b. Sebagai bahan perbandingan serta sumbangan terhadap aparat PDAM untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air minum.

D. Metode Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan penulis dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi sehubungan dengan penulisan skripsi ini adalah :

1. Dasar penelitian

Di dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi sehubungan dengan pengelolaan pelayanan air minum dengan menggunakan dasar penelitian yang disifatkan sebagai studi kasus yakni suatu pendekatan yang mempertahankan keutuhan obyek, dengan menggunakan tipe penelitian Eksploratif yang bertujuan mengumpulkan data dan informasi.

2. Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka untuk memperoleh data baik primer maupun sekunder penulis menggunakan 2 (dua) cara yakni :

a. Studi Pustaka

Hal ini dimaksudkan atau dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan majallah-majallah serta berbagai macam tulisan-tulisan lainnya yang relevan dengan pembahasan ini.

b. Penelitian Lapangan

Dalam rangka untuk mengumpulkan data maka penulis mengadakan penelitian langsung di lapangan dengan sasaran obyek penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan atau lokasi-lokasi penelitian dengan sasaran kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam pengelolaan pelayanan air minum ini.

b. Wawancara Bebas

Di dalam teknik ini penulis mengadakan komunikasi atau kontak langsung kepada para

responden dan mengajukan beberapa pertanyaan dengan menggunakan pedoman wawancara.

4. Teknik Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini tidaklah memungkinkan untuk meneliti semua populasi, untuk itu, penulis akan menentukan sejumlah responden. Adapun responden yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Pengolahan sarana air minum

- Pimpinan PDAM 1 orang
- Pimpinan bidang teknik 1 orang
- Pimpinan bidang umum 1 orang
- Dan karyawan PDAM 7 orang

b. Pelanggan

Dalam penarikan sampel untuk pelanggan dengan menentukan dua desa yaitu kelurahan dengan melihat dari perbedaan lokasi yaitu berlokasi di pesisir pantai dan daerah yang berikut dengan menggunakan sistem acak atau random dari 15 orang pelanggan yang mewakili semua populasi.

E. Kerangka Konseptual

Apabila pelayanan dilihat sebagai konteks sosial, maka dia berorientasi ke segala aspek kebutuhan manusia baik sebagai pribadi maupun kelompok dan masyarakat yang aktivitasnya dimulai dengan keprihatinan untuk menyusun perencanaan pelayanan sesuai

dengan kebutuhan orang-orang yang akan dilayani. Apakah pelayanan itu dalam bentuk jasa maupun material yang dapat menimbulkan rasa kepuasan bagi sipenerima pelayanan.

Suatu konsepsi yang melihat dan lebih cenderung sebagai proses sosial, maka orang-orang yang akan menerima pelayanan terdapat unsur keprihatinan sebagai tugas sosial diupayakan timbulnya kepuasan kedua belah pihak, baik sebagai pemberi maupun sipenerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sumernonugroho dalam Intervensi Usaha Kesejahteraan Sosial mengemukakan :

"Pelayanan sosial adalah memberikan pertolongan bagi individu atau kelompok dan masyarakat yang mempunyai masalah sosial guna meringankan atau setidaknya menghilangkan penderitaan yang selama ini mereka hadapi" (1987:27).

Pelayanan sosial sebagai konsep sosial terkadang adanya penderitaan, gangguan, kesengsaraan, dan lain-lainnya yang menyebabkan orang memerlukan pertolongan atau pelayanan sosial guna menanggulangi masalah yang dialaminya.

Suatu hal yang penting diketahui bahwa timbulnya keinginan dan kebutuhan merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kebutuhan menurut pendapat Philip Khotler, bahwa :

"Kebutuhan manusia adalah suatu keadaan akan sebagian dari pemuasan dasar yang dirasakan atau disadari" (1990:6).

Orang memerlukan pelayanan karena mereka tidak dapat menciptakan sendiri apa yang menjadi kebutuhannya, sehingga timbullah perasaan ingin memenuhi kebutuhan dengan kontak-kontak sosial, apakah kontak dengan lingkungan, masyarakat atau organisasi sebagai sasaran terpenuhi keinginan yang diharapkan.

Keinginan manusia adalah hasrat untuk memperoleh kepuasan-kepuasan tertentu untuk kebutuhan yang lebih mendalam namun kebutuhan manusia biasanya sedikit, tetapi keinginan mereka itu lebih banyak. Keinginan manusia terus-menerus dibentuk dan terbentuk kembali oleh berbagai kekuatan sosial dan lembaga seperti Masjid, Sekolah, Keluarga dan Perusahaan. Demikian pula dengan pelayanan kebutuhan air minum yang mempunyai dua aspek kebutuhan yaitu selain kebutuhan ingin menyeimbangkan organisasinya juga bermaksud ingin memuaskan para pelanggannya.

Pelayanan ditinjau dari sudut administrasi terdapat dua kemungkinan yaitu sebagai proses penyelenggaraan dan sebagai proses yang bertalian. Dengan demikian sebagai proses penyelenggaraan merupakan aktivitas untuk pengembangan organisasi, sedangkan dari proses yang bertalian dengan pelanggan maka harus menyediakan warkat dan format untuk kelancaran pengurusan yang dilayani.

F. Sistematika Pembahasan

Bab I pendahuluan yang merupakan bagian pendahuluan memuat latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II. Tinjauan Pustaka dalam bab ini menyajikan tentang tinjauan pustaka yang didalamnya tentang pengertian pustaka yang di dalamnya disajikan tentang pengertian pengelolaan, fungsi-fungsi Manajemen dan Pengertian Pelayanan.

Bab III. Gambaran umum lokasi penelitian bagian yang mengemukakan Perkembangan pengelolaan pelayanan Air Minum. Tata cara pelayanan baru, pembagian rekening dan pelaksana pembaca meter, penanganan keluhan pelanggan dan masyarakat serta struktur organisasi.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang memuat peningkatan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air minum, pelayanan air minum pemasangan sarana air minum serta hambatan-hambatan dalam pelayanan air minum.

Bab v merupakan bagian penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pengelolaan

Pengertian pengelolaan ini dapat diartikan sebagai manajemen, sebagaimana yang dikemukakan oleh F.X. Soedjadi yang terdapat dalam majallah administrasi adalah sebagai berikut :

"Manajemen - Pembinaan, Penatalaksanaan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pengelolaan pengurusan" (Moekijat 1984 : 80)

Istilah pengelolaan itu berhubungan dengan usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan jalan menggunakan sumber-sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara sebaik mungkin, dalam organisasi selalu terkandung unsur kelompok manusia, maka manajemen biasanya digunakan dalam hubungan dengan usaha sekelompok manusia yang diterapkan dalam usaha seseorang untuk mencapai suatu tujuan.

Dan menurut Prof. Dr. MR. S. Pradjudi Admosu-
dirdjo, dalam karyanya kesertarisaan dan Administrasi
perkantoran yang mengemukakan sebagai berikut :

"Kitapun di Indonesia mempunyai kata-kata atau istila - sitila yang sama maksudnya dengan manajemen yakni misalnya pimpinan, mengepalai, mengurus, mengelolah, mengorganisir (dalam menejemen), mengatur pelaksanaan, mengatur penyelenggaraan membina organisasi" (1982 : 26)

Selanjutnya pengertian manajemen yang dikemukakan oleh Ordway Tead dikutip oleh Ibrahim Lubis, yang juga berhubungan dengan pengelolaan dalam sebagai berikut :

"Management is the process and agency an organization in the realizing of established aims (manajemen adalah suatu proses atau seperangkat yang mengharapkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan". (1989 : 23)

Dari pengertian di atas dapatlah dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses, suatu kegiatan dan suatu usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui hasil kerja sama dengan orang lain.

Selanjutnya George R. Terry yang dalam bukunya principle of management yang dikutip Kartino Kartono menyatakan definisi sebagai berikut :

"- The force that runs an enterprise and is responsible for its success or failure (kekuasaan yang mengatur suatu usaha, dan bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan dari padanya.

- Management is the performance of conciving desired result by means of group effort consisteng of utilizing human talents and resources - (manajemen adalah penyelenggaraan usaha penyusunan dan pencapaian hasil yang diinginkan dengan menggunakan upaya kelompok terdiri atas penggunaan bakat-bakat dan sumber-sumber manusia.

- Management is simply getting things done trough people (Secara sederhana, manajemen itu adalah melaksanakan perbuatan-perbuatan tertentu dengan menggunakan tenaga orang lain)" (1983 : 114)

Setelah dikemukakan beberapa pengertian manajemen dari para ahli tersebut, maka dapatlah ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen adalah kegiatan untuk mencapai suatu hasil melalui orang lain.
2. Manajemen ditujukan kepada usaha-usaha kelompok dan bukan usaha perorangan.
3. Manajemen selalu berhubungan dengan pener-tuan dan pencapaian tujuan.
4. Manajemen adalah suatu yang tidak dapat dilihat dengan secara nyata tetapi hasil-nya jelas kelihatan.

Dengan demikian nampaklah bahwa pengertian manajemen sangat penting. Tanpa manajemen yang efisien dan efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama karena tercapainya tujuan organisasi yang baik sebagian besar tergantung pada kemampuan para manajer dalam organisasi yang bersangkutan.

B. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu tetapi dalam hal ini belum ada persamaan pendapat dari para ahli manajemen tentang apa fungsi-fungsi itu.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai fungsi dasar manajemen di bawah ini dikemuka-

kan beberapa pendapat para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. George R. Terry, mengklasifikasikan :

- P - Planning (Perencanaan)
- O - Organizing (Pengorganisasian)
- A - Actuating (Penggerakan)
- C - Controlling (Pengawasan)

2. Luther Gullick

- P - Planning (Perencanaan)
- O - Organizing (Pengorganisasian)
- S - Staffing (Pengandaan Tenaga Kerja)
- D - Directing (Pemberian Bimbingan)
- C - Coordinating (Pengkoordinasian)
- R - Reporting (Pelaporan)
- B - Budgeting (Pengggaran)

3. Henry Fayol

- P - Planning (Perencanaan)
- O - Organizing (Pengorganisasian)
- C - Commanding (Pemberian Komando)
- C - Coordinating (Pengawasan)

4. Kootz dan O' Donnel

- P - Planning (Perencanaan)
- O - Organizing (Pengorganisasian)
- S - Staffing (Pengandaan Tenaga Kerja)
- D - Directing (Pemberian Bimbingan)
- C - Controlling (Pengawasan)

5. Prof. Dr. S. P. Siagian MPA

- P - Planning (Perencanaan)
- O - Organizing (Pengorganisasian)
- M - Motivating (Pemberian Motivasi)
- C - Controlling (Pengawasan)
- E - Evaluating (Evaluasi)

(Ibrahim Lubis 1984 : 37 - 38)

Berbagai teori di atas nampak bahwa pengelompokan menurut urutan-urutan dari fungsi dasar manajemen yang dikemukakan oleh para ahli satu sama lain terdapat perbedaan, namun kalau ditelaah lebih dalam sebagian besar diantara mereka mencantumkan planning, Organizing dan Controlling sebagai fungsi Manajemen.

Diantara begitu banyak yang telah dikemukakan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh para ahli yang ketengahkan oleh George R. Terry dianggap paling jelas karena banyak dikutip dan dijadikan dasar untuk penerapan hubungan dimana organisasi itu berada.

POAC sebagai singkatan dari planning, Organizing, Actuating dan Controlling yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Planning.

Mengenai planning ini dapat diberikan beberapa pengertian, planning adalah perencanaan tentang apa yang akan dicatat, yang kemudian memberikan pedoman, garis-garis besar tentang apa yang akan

dituju. Planning merupakan persiapan-persiapan dari pada pelaksanaan suatu tujuan.

Planning merupakan suatu perumusan dari persoalan-persoalan tentang apa dan bagaimana suatu pekerjaan hendak dilaksanakan. Planning juga merupakan suatu persiapan untuk tindakan-tindakan administrasi, atas tindakan-tindakan kemudian, planning tidak harus ditulis mungkin hanya dalam bank. Dalam pemikiran, lebih mengenai rencana-rencana yang bersifat rahasia kalau ini dibuat secara tertulis dan diketemukan maka kemungkinan besar akan mengalami kesulitan.

Dalam penyusunan suatu diperlukan kemampuan meramalkan dan memvisualkan pentingnya kemampuan meramalkan karena imajinasi dapat dapat diperkirakan hambatan apa yang mungkin dijumpai. Dengan demikian dalam pelaksanaannya kelak dapat diambil tindakan segera apabila ternyata terbentur rintangan

b. Organizing.

Merupakan pengaturan setelah ada rencana. Dalam hal ini diatur dan ditentukan tentang pada tugas pekerjaanya, macam atau jenis serta sifat pekerjaan, juga unit-unit kerja, tentang siapa yang akan melakukan pada alat-alatnya, bagaimana keuangannya dan fasilitas-fasilitasnya. Jadi di sinilah

diadakan pembagian tugas, baik macam sifat ata jenis tugas pekerjaan agar dengan demikian dapat dengan mudah diupayakan petugas yang cakap dan mampu trampil sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.

Pengorganisasian juga merupakan kegiatan mem-bagi-bagi tugas kepada komponen-komponen aktifitas diantara para anggota kelompok di sini dengan "The rinhht man on the right place" memegang peranan penting sebab aktivitas dan efisiensi banyak di-tentukan oleh ketetapan orangnya. Efektif berarti berhasil mencapai tujuan seraya memuaskan hati semua pihak dilihatkan dalam pencapaian tujuan dengan biaya yang telah ditetapkan.

c. Actuating.

Suatu penggerakan setelah rencana ada dan juga telah diatur tentang segala sesuatunya, maka lalu digerakkan agar mereka mau dan suka bekerja dalam rangka penyelesaian tugas demi tercapainya tujuan bersama. Dalam hal ini diusahakan, agar mereka-jangan semata-mata menerima perintah saja dari atasan, mereka harus tergerak hatinya untuk menyelesaikan tugasnya. Penggerakan ini meliputi kegiatan-kegiatan memimpin, membimbing dan me-ngerahkan kegiatan sedemikian rupa sehingga para anggota kelompok mempunyai aktivitas dan kreativi

tas dalam melaksanakan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Controlling.

Walaupun rencana sudah ada juga telah diatur, dan digerakkan belum menjamin bahwa rujukan dengan sendirinya tercapai atau dapat dicapai, masih harus ada control (pengawasan) apakah orang-orang telah tepat pada tempatnya juga cara mengerjakan dan waktunya apakah sudah sesuai atau belum, sehingga kalau terdapat kesalahan-kesalahan secepat mungkin dapat diadakan perbaikan dengan segera sehingga tujuan dapat tercapai. Jangan tugas controlling ini disalah artikan seperti mencari kesalahan orang lain, tugas controlling ini memang berat, karena tidak semua orang mengerti tentang fungsi pengawasan, sehingga kalau ada orang yang menjalankan fungsi secara konsekuen sering kali dibenci dan dimusuhi. Dan juga para manajer-manajer pada umumnya menganggap perlu untuk mengecek apa yang telah dilakukan oleh orang-orang yang berjalan dengan memuaskan dan menuju ke arah tujuan yang telah ditetapkan. Mungkin pula ada perbedaan-perbedaan pendapat dalam pekerjaan kesalahpahaman dalam melakukan kegiatan.

e. Pengertian Pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum yang ada di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene ini adalah merupakan suatu perusahaan untuk kepentingan umum yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus.

Untuk lebih jelasnya tentang pelayanan ini akan lebih meluas maka akan diketengahkan salah satu pengertian yang dirumuskan oleh Drs. The Liang Gie tentang suatu rumusan yang ada hubungannya dengan pelayanan sebagaimana yang dikutip Moekijat sebagai berikut :

"Perkataan administrare berasal dari bahasa Latin "Administrare" suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu, atau memenuhi" (1984 : 91)

Dari definisi di atas tentang pelayanan terlihat jelas maksud dari pada pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pihak pengelola. Tata cara pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah merupakan proses yang terjadi semenjak seorang dari warga masyarakat yang mengajukan permohonan untuk menjadi pelanggan.

Menurut Prof. Dr. Sondang P Siagian bahwa yang dimaksud dengan proses di atas, adalah sebagai berikut :

"Proses adalah suatu rangkaian kegiatan yang akan berlangsung terus menerus" (1985 : 114).

Mengenai pengertian proses di atas adalah merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum yang meliputi perencanaan melaksanakan kegiatan serta pengawasan sebagai usaha mengamati pelaksanaan rencana yang akan di buat.

Dari kegiatan rangkaian ini terbentuklah suatu kebulatan yang di dalamnya terhimpun sejumlah aktivitas yang mempunyai urutan pekerjaan yang saling berkaitan. Adapun fungsi pelayanan pada perusahaan Daerah Air Minum adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pelayanan langganan.

Melayani dan memberikan penerangan kepada pelanggan serta pihak-pihak yang membutuhkan menyangkut hal-hal yang relevan dengan cara pelayanan.

2. Fungsi Pembaca Meter.

Melakukan pengecekan di rumah-rumah pelanggan untuk mencatat angka yang terakhir pada meteran air dalam pemakaian satu bulan.

3. Fungsi Pembukuan

Melakukan pencatatan mengenai hal yang berhubungan dengan transaksi hutang piutang

antara Perusahaan Daerah Air Minum dengan para pelanggan sekaligus membuat laporan secara teratur mengenai tunggakan rekening langganan.

4. Fungsi Penagihan

Dalam hal ini pembayaran rekening air dilakukan di loket yang telah disediakan oleh perusahaan Daerah Air Minum jika diantara konsumen ada yang melakukan tunggakan maka pihak penagih akan langsung mendatangi rumah pelanggan atau mengenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

5. Fungsi Pengawasan

Melakukan pengurusan dan pengawasan terhadap tunggakan rekening dari pemakai jasa atau bagi pelanggan yang melakukan tindakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan dan konsumen lain.

Berikut ini akan dikemukakan mengenai pelaksanaan pelayanan langganan yang mempunyai tugas dan kewajiban antara lain :

1. Merencanakan hubungan kontak priodik dengan para langganan untuk menjelaskan kebijaksanaan perusahaan Daerah Air Minum dan mendapatkan umpan balik dari masyarakat.
2. Menghitung pembayaran konsumen air minum dalam kartu rekening berdasarkan daftar stand meter langganan yang diterima dari pelaksana meter dari

- calon pelanggan, memprosesnya kebagian tehnik dan melayani proses penyelesaian selanjutnya.
3. Menerima laporan pengaduan langganan dari pelaksana pembaca meter dan para langganan sendiri dan memprosesnya dengan bagian tehnik.
 4. Mengadakan hubungan dengan masyarakat untuk menyatakan peraturan, prosedur dan kebijaksanaan perusahaan Daerah Air Minum yang berlaku.
 5. Meneruskan hasil perhitungan, kartu perhitungan rekening kepada pelaksana rekening dan copy dokumen pemasangan kepada semua pihak yang berkepentingan yakni calon pelanggan, bagian tehnik dan pelaksana rekening.
 6. Membuat laporan priodik mengenai ikhtisar kegiatan meter, pelaksana pemerintah penetapan dan penyambungan kembali dan jumlah sambungan langganan kepada atasan.
 7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Dengan demikian pelaksana langganan menunjang program pelayanan distribusi air yang sehat serta memberikan penerangan tentang prosedur-prosedur dan kebijaksanaan-kebijaksanaan Perusahaan Daerah Air Minum yang berlaku kepada masyarakat menerima dan memproses permohonan berlangganan air dan pengaduan-pengaduan tentang kerusakan.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Wilayah Pengelolaan Air Minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Daerah Tingkat II Majene

Penyediaan air bersih yang mana akan kualitas airnya telah memenuhi persyaratan sebagai air minum (portable water) mengikuti standar kualitas kesehatan air secara fisik adalah pada umumnya tidak didapat pada alam kita ini, karena selain alam tersebut telah berhubungan dengan tanah, udara maka selain dapat dikotori juga dapat mengandung zat-zat kimia atau organisme hidup yang membahayakan kesehatan masyarakat.

Untuk keterangan-keterangan mengenai lingkungan hidup dan sarana-sarannya yang sehat diperlukan bagi kehidupan orang banyak adalah antara lain untuk dipahami mengenai pentingnya :

- a. Penyediaan atau pemakaian untuk keperluan air minum dan air rumah tangga yang sehat.
- b. Cara-cara penyaluran dan perlunya pemrosesan air buangan sebelumnya dialirkan pada badan-badan (sungai, aliran-aliran air lainnya).
- c. Cara-cara pengaturan persampahan atau produk-produk lain, yang tersisa yang tidak dapat dipakai untuk tidak disebaran dan dibuang dimana-mana yang bukan tempatnya.

- d. Cara-cara pemakaian penyediaan bahan-bahan makanan atau minuman lain yang menuruti persyaratan kesehatan dan mutu gizinya.
- e. Pengawasan sungai-sungai aliran-aliran air lainnya termasuk tanah dan udara yang disekitarnya.

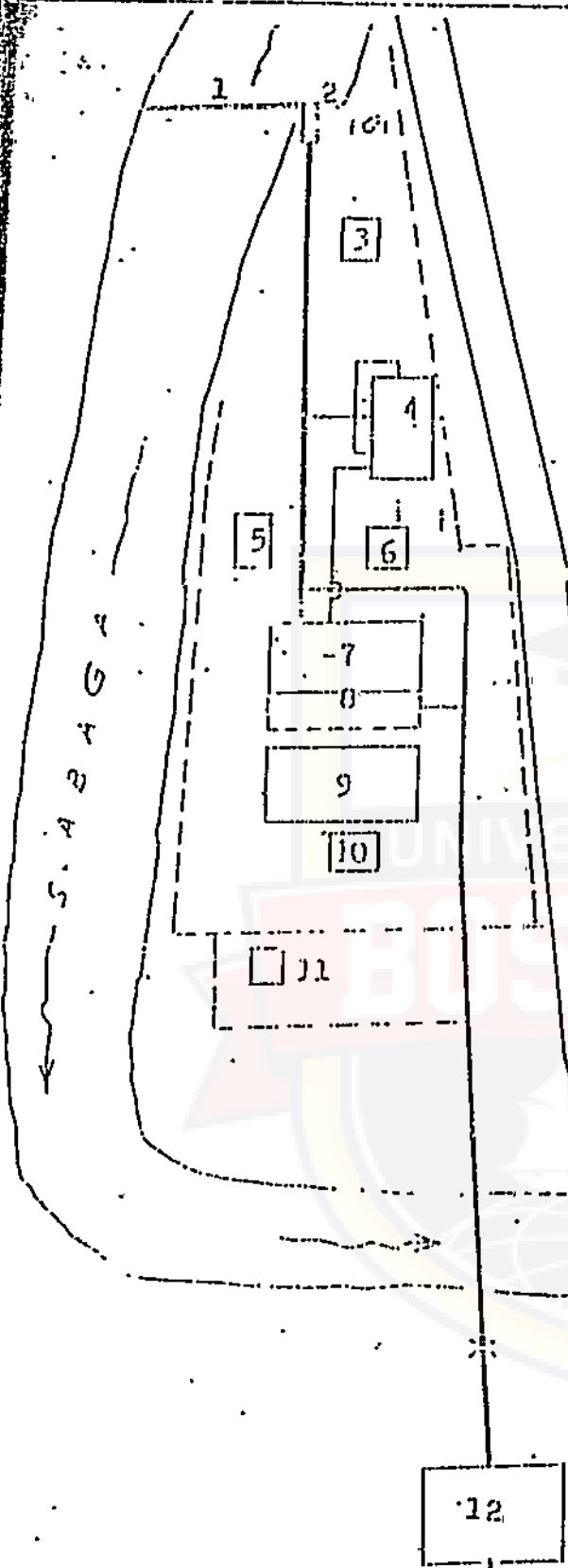
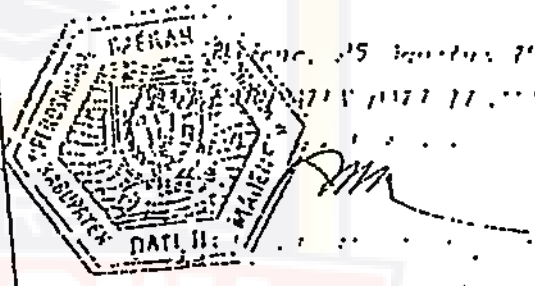
Dan telah dimaklumi pula bahwa air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang sangat penting dan karena itu penyediaan air minum baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan yang terus bertambah sekaligus disempurnakan dan ditingkatkan cara pengelolaannya.

Untuk itu perlu melakukan pemrosesan air terlebih dahulu sebelum air tersebut dipakai sebagai air minum atau air bersih. Dengan demikian air yang disediakan bagi umum perlu adanya pengawasan kualitas air yang terus menerus supaya airnya aman dan dapat dipercaya untuk diminum. Pemeriksaan akan kualitas air secara rutin sewaktu-waktu dengan melakukan pembuatan analisis air secara fisik dan bakteriologik akan tetap menjaga dan menjamin mutu dari air.

Untuk lebih jelasnya disajikan gambaran sistem pengelolaan dan penyediaan air bersih pada perusahaan Daerah Air Minum.

GAMBAR SISTEM PENGOLAHAN/PISJEDIAAN AIR BERSIH PDAM KAJENE.

1. Bendungan.
2. Intak.
3. Gudang bahan.
4. Bak Pengendap.
5. Rumah Sensus.
6. Menara pencuc.
7. Penyaringan/pengolahan.
8. Clear weel. Reservoar bawah tanah
9. Laboratorium, rumah pompa dan gudang.
10. Kolam air mancur.
11. Rumah jaga.
12. Reservoar Salabogé.
13. Para Konsumen.



13		13		13		13	
Wilayah I		Wilayah II		Wilayah III		Wilayah IV.	
S. Rumah 287		S. Rumah 153		S. Rumah 703		S. Rumah 509	
K.U. 5		K.U. Umum 2		K.U. Umum 3		K.U. Umum 14	

Selanjutnya untuk memperoleh keterangan tentang pengolahan penyediaan air bersih yang dilakukan untuk sumber air baku sampai pada tahap yang disebut dengan air bersih yang dilakukan dalam tingkatan sebagai berikut :

1. Bendungan.

disalurkan melalui intek.

2. Intek (Pintu Air)

Tempat penyadapan air apabila air dalam keadaan keruh yang fungsinya untuk menangkap atau mengumpulkan air dari sumber air.

3. Gudang Tawas

Proses penggunaan tawas ini fungsinya untuk menjernihkan dari pengendapan flok (endapan lumpur) bahan ini dapat dipakai karena efektif untuk menurunkan karbonate.

4. Bak Pengendapan

Bak pengendap ini diolah oleh flat setler dengan mengalami proses pengadukan cepat dan perlahan dengan menggunakan koagulasi dan floktulasi keasaman atau kesadaran air. Pada saat-sat tertentu di mana hilangnya tekanan dari air di atas saringan terlalu tinggi yaitu karena adanya lapisan lumpur pada bagian atas dari saringan, maka saringan ini akan dicuci kembali dengan air yang bertekanan dari bawah.

5. Rumah Genset

Merupakan tempat mesin pembangkit tenaga listrik atau generator, pemeriksaan tegangan listrik dapat dilakukan dengan memutar saklat putar dengan tegangan 380 V.

6. Menara Pencuci

Air yang dialirkan melalui menara pencuci ini adalah air yang mengandung zat-zat kolonial yang mengeruhkan dan mengotori air yang telah dikoaguler dan diendapkan pada dasar bak, fungsi dari pada menara pencuci ini adalah untuk mencuci filter.

7. Penyaringan / Pengolahan.

Dari bak pengendapan air dialirkan melalui penyaringan dengan menggunakan batu kerikil dan pasir dengan melalui bawah tanah, air yang keluar dari saringan ini seharusnya telah jernih bebas dari kekeruhan, bebas dari organisma - organisma hidup untuk menjadikan air yang steril.

8. Clear Weel Réservoir bawah tanah

Reservoir bawah tanah dengan daya tampung air 100 m³ disinilah pembubuhan kaporit dilakukan yang fungsinya untuk membunuh kuman.

9. Laboratorium, Rumah pompa dan gudang.

Fungsi dari pada laboratorium ini adalah untuk melakukan pengecekan air dan rumah pompa, gudang

ini diperlukan untuk menentukan kualitas air yaitu sisa klor dan pH yang fungsinya memompa air kemenera pencuci untuk mencuci filter.

10. Kolom Air Mancur

Kolom ini hanya merupakan pelengkap (hiasan) yang berada di sekitar tempat pengolahan

11. Rumah Jaga.

Rumah tempat penjaga yang berada di sekitar tempat pengolahan.

12. Reservoir Salabose.

Reservoir yang ada di salabose ini merupakan penampungan air dengan daya tampung air sebanyak 500 m^3 yang dialirkan melalui jafingan - jaringan tertentu kepada para konsumen. Adapun reservoir tersebut ditempatkan pada ruangan tertutup dengan maksud agar air ini tidak sampai tereduksi kembali oleh udara (dapat dimasuki kuman).

13. Para Konsumen.

Yang meliputi wilayah I, II, III dan IV.

Mengikuti uraian proses pengolahan air menjadi air bersih di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa yang dimaksud dengan air bersih ini adalah air yang diambil dari sumbernya (mata air) kemudian diproses dengan bantuan bahan kimia tertentu, sehingga menjadi jernih dan sehat untuk digunakan sebagai air minum dan sebagainya.

B. Perkembangan Potensi Air

Kota Majene merupakan ibu kota Kabupaten Propinsi Sulawesi Selatan yang terletak pada 3 - 30 LS dan 119 BT, keadaan topografi kota merupakan daerah yang berbukit-bukit dengan ketinggian maksimum 80 meter dan minimum 2 meter di atas muka laut.

Penghasilan rata-rata penduduk diperkirakan sebesar Rp. 35.000/bulan. Tingkat kemampuan membeli air dapat dikatakan kategori rendah dan tingkat kemampuan menggunakan air bersih untuk keperluan sehari-hari dapat dikategorikan baik.

Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat, air baku yang diperoleh dari sumber mata air, dan untuk membantu pengolahannya diperlukan kemampuan yang tinggi karena pengolahan yang bersih akan kualitas airnya yang telah memenuhi persyaratan sebagai air minum dengan mengikuti standar kualitas kesehatan air dan sasaran peningkatan pengolahan air minum adalah dalam usaha peningkatan kesehatan dan kesejahteraan seluruh rakyat secara adil dan merata.

Untuk menuju tercapainya suatu tujuan pelayanan yang baik, maka sebelumnya perusahaan Daerah Air Minum harus meneliti kemampuannya apakah mempunyai potensi air baku dalam jangka pendek maupun jangka panjang, kemampuan produksi dan kemampuan mengelola, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

TABEL I
PERMUKAAN BERUPA SUNGAI DENGAN DATA

No.	N a m a	Jarak de- ngan kota	Kapasitas (L/dt)			Evalu asi di atas	Kualitas air baku
			Max	Min	Yang di minum		
1.	Abaga	7000 m	60	20	40	64 m	Baik
2.	Magge	5000 m	45	20	30	60 m	Baik
3.	Puawang	10000 m	40	20	30	125 m	Baik

S u m b e r : Perusahaan Daerah Air Minum

Dari data - data di atas nampak dengan jelas bahwa air yang diijinkan untuk di minum sudah mencukupi dengan kapasitas air 40 l/dt. Dengan sistem penyaluran secara gravitasi dengan mengambil sumber air dari abaga.

Melalui sumber air baku ini, potensi air tanah dangkal dapat dikatakan kurang baik yang mengakibatkan karena pengaruh air laut dan air payau, ke dalaman muka air tanah dangkal antara 3 meter sampai 6 meter di bawah muka tanah dengan kapasitas musim kemarau kurang mencukupi. Dari hasil pemantauan 55 % dari jumlah penduduknya yang ada menggunakan air tanah dangkal sebagai sarana mandi, memasak dan minum.

Mengingat air yang didistribusikan berasal dari air tanah dangkal maka perlu dilakukan pengolahan secara lengkap dan cermat sebelum air itu dimanfaatkan. Maksud dari pengolahan ini adalah usaha-usaha

teknis yang dilakukan untuk mengubah sifat-sifat suatu zat-zat. Hal ini penting artinya bagi air minum, karena adanya pengolahan sumber air ini didapatkan untuk memenuhi standar air minum yang telah ditetapkan.

Untuk lebih jelasnya sistem penyediaan air bersih dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Total Kapasitas : 40 l/dt
- b. Sumber Air Baku : Sungai Abaga
- c. Jaringan Pipa Transmisi : Menggunakan pipa diameter 350 mm sepanjang 6.688 , yang dialirkan secara gravitasi.
- d. Jaringan Pipa Distribusi: Menggunakan pipa diameter 75 mm sampai 55 mm dengan jenis pipa PVC sepanjang 10.470 km. Sistem pengaliran dilakukan secara gravitasi langsung dengan head pompa kemudian dari reservoir di distribusikan secara gravitasi ke konsumen.
- e. Jumlah sambungan rumah : 1.852 buah

- f. Jumlah Kran Umum : 24 buah
- g. Penduduk yang dilayani : 21.364 jiwa
- h. Tarif air rata-rata : Rp. 200 / m³

Pengembangan pada wilayah distribusi air minum ini masih ada sumber air yang belum dikelola (cadangan) seperti sungai mangge dan puawang. Sungai mangge ini jarak dengan kota 5 km dengan kualitas air baku baik. Dengan rencana pengembangannya pada kelurahan totoli dengan kapasitas air baku tersedia 45 l/dt, dan juga sungai puawang debit airnya sudah tersedia tetapi tidak memungkinkan karena keadaan tanah/evaluasi yang tinggi dan daerahnya yang berbukit-bukit dengan biaya pengoperasiannya cukup tinggi.

Dengan demikian Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene mengadakan rencana pengembangan dan pengolahan distribusi air minum dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menyusun dan menetapkan master plan distribusi studi kelayakan dan detail design.
2. Senantiasa meningkatkan kapasitas produksi instalasi yang ada dengan jalan mengatur sistem pengolahan.
3. Menambah debit air dengan jalan membuat instalasi yang ada dengan jalan mengatur yang baru pada sumber air mangge atau sumber air puawang.
4. Tetap melaksanakan keperluan jaringan distribusi sejalan dengan tingkat perkembangan kota Majene.

5. Memperbanyak terminal air terutama pada tempat yang sulit dijangkau pengembangan jaringan distribusi.
6. Memasang booster pump lengkap pada tempat tempat yang tekanan airnya rendah/tanjakan.
7. Membangun 1 (satu) ground reservoir distribusi untuk mensuplay pelanggan di bagian timur kota.
8. Memasang beberapa five hydran pada tempat-tempat penting dan strategis dalam kota.
9. Mengadakan perluasan kantor dan gudang serta mengadakan/membangun perumahan dinas karyawan.
10. Meningkatkan keterampilan karyawan melalui kursus, latihan-latihan, dan penataran-penataran.

Dengan demikian sasaran untuk peningkatan pembangunan dan pengelolaannya maka ir minum adalah usaha meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan. Untuk mencapai maksud di atas dewasa ini Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Majene tengah berupaya semaksimal mungkin guna meningkatkan usaha pelayanan air bersih baik untuk masyarakat kota maupun yang ada di luar kota, untuk itu upaya peningkatan itu juga dapat dipacu atau di dorong dalam rangka untuk pencapaian target dasawarsa air bersih dan penyehatan lingkungan oleh pihak pengelola bahwa target yang diinginkan adalah 80 % pelayanan air bersih, tetapi yang terjangkau hanya 55 % dari jumlah penduduk yang ada.

Sehubungan dengan target pihak Perusahaan Daerah Air Minum tersebut masih dirasakan sulit karena dipengaruhi adanya perbedaan lokasi dari pelanggan. Juga faktor-faktor langganan yang masih sangat minim yaitu kesadaran dan kemauan serta sikap mental masyarakat masih perlu dididik untuk kehidupan sehari-hari dan rendahnya tingkat kemampuan masyarakat untuk menyambung kembali sebagai langganan karena pendapatan yang rendah atau pun tarifnya yang mahal.

C. Perkembangan Jumlah Pelanggan.

Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk dalam suatu wilayah akan meningkat pula akan permintaan masyarakat untuk menjadi pelanggan, secara otomatis kebutuhan akan air pun juga harus ikut serta bahkan kebutuhan air bersih juga mengikuti perkembangan jumlah manusia sebagai oknum yang terkait langsung dengan memanfaatkan air dalam keseluruhan aspek kehidupannya.

Oleh sebab itu, pengaturan akan pemanfaatan air bersih harus ditata sedemikian rupa, sehingga tidak menimbulkan kekurangan, di sementara tempat terdapat kebutuhan dan pemanfaatan air secara berlebihan. Sementara air juga dapat menimbulkan dampak yang negatif, manakala tidak dipergunakan sebaik-baiknya karena air merupakan sarana pembawa penyakit bahkan dapat merusak lingkungan setempat manakala tidak

diatur alirannya sebaik mungkin. Juga air dapat menimbulkan bencana yang tidak sedikit bagi umat manusia manakala tidak dipikirkan secara cermat akan aliran air dan kemungkinan dapat timbulnya banjir pada musim hujan.

Dan telah dimaklumi pula bahwa air minum merupakan salah satu kebutuhan manusia yang sangat penting, perlu penyediaan air yang harus lebih ditingkatkan untuk kebutuhan masyarakat yang terus bertambah.

Keberhasilan dari usaha pihak Perusahaan Daerah Air Minum tidak hanya dilihat adanya penyempurnaan organisasi ataupun penetapan tata laksana administrasi, namun jumlah pelanggan merupakan faktor yang ikut serta menentukan keberhasilan yang telah dilaksanakan.

Dalam rangka penambahan langganan baru Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene masih banyak mengalami kesulitan-kesulitan dalam hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan itu sendiri.

Kesulitan-kesulitan yang dihadapi antara lain kurang media penerangan yang dilakukan oleh instansi-instansi yang berwenang kepada warga masyarakat tentang penggunaan air dan efek-efek negatif apabila akan menggunakan air yang tidak dapat atau kurang dapat dijamin keberhasilannya ditinjau dari segi kesehatan.

Dengan demikian perkembangan langganan dapat diketahui sebagaimana yang tertera dalam tabel berikut ini.

TABEL 2
PERKEMBANGAN JUMLAH PELANGGANG
DI KECAMATAN BANGGAE
TAHUN 1990 - 1995

No.	Tahun	Jumlah	Persentase
1.	1990 - 1991	1.409	9,79 %
2.	1991 - 1992	1.520	7,30 %
3.	1992 - 1993	1.717	11,47 %
4.	1993 - 1994	1.942	11,58 %
5.	1994 - 1995	2.112	8,05 %

Sumber : Kantor PDAM Kab. Majene

Dari data tersebut di atas nampak bahwa jumlah pelanggan tahun 1990 sebanyak 1.409 dan telah bertambah sebanyak 183 pelanggan atau 9,79 %, demikian pula tahun berikutnya tahun 1991 meningkat menjadi 1.520 atau bertambah 111 pelanggan atau 7,30 %. Sedangkan tahun 1992 jumlah pelanggan adalah 1.717 yang berarti meningkat lagi sebesar 197 atau 11,47 %, dan juga tahun 1993 jumlah pelanggan telah mencapai 1.942 yang berarti peningkatan sebanyak 225 pelanggan atau 11,58 %. Demikian pula pada tahun 1994 jumlah pelanggan adalah 2.112 dengan tambahan pelanggan 170 atau 8,05 pelanggan.

Dari tahun ke tahun jumlah pemakai air minum yang dikelola oleh perusahaan Daerah Air Minum terus mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena berkembangnya Perusahaan Daerah Air Minum atau bisa juga karena adanya kesadaran masyarakat akan kesehatan dan pemakai air bersih, sehingga menyebabkan masyarakat yang dahulunya dalam memenuhi kebutuhan air bersih dengan mengambil air dari sumur untuk keperluan sehari-hari kini telah banyak mempergunakan air minum yang diproduksi.

Berikut ini akan dicantumkan daftar rincian produksi air dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 3
DAFTAR RINCIAN PRODUKSI
AIR TAHUN 1990 - 1995

No	T a h u n	Menurut Rekening	Terjual	Tagihan
1.	1990 - 1991	15.140	413.266	47.926.350
2.	1991 - 1992	16.140	452.868	66.230.040
3.	1992 - 1993	18.740	462.468	75.551.830
4.	1993 - 1994	21.007	523.978	86.940.345
5.	1994 - 1995	22.046	539.374	91.987.900

Sumber : Kantor PDAM kab. Majenen

Dari tabel tersebut di atas dapatlah dilihat bahwa selama tahun 1990 - 1995 menunjukkan dan diperkirakan produksi air akan terus bertambah dan mengalami peningkatan pada masa-masa yang akan datang.

Perusahaan Daerah Air Minum ini dalam melakukan tugasnya memberikan pelayanan kepada pelanggan ataupun masyarakat yang ada di Kecamatan Banggae bahwa dalam hal ini pelanggan bukan hanya di satu kelurahan saja tetapi masih banyak yang membutuhkan pelayanan air minum untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pelanggan bagi perusahaan Daerah Air Minum merupakan sumber pendapatan yang secara rutin diterima setiap bulannya yang berguna untuk pembiayaan baik untuk belanja pegawai maupun belanja barang.

Sehubungan dengan hal tersebut maka harus dicari jalan untuk perkembangan dan peningkatan jumlah pelanggan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas sumber-sumber yang ada dikelola oleh Pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam rangka mencukupi kebutuhan air para pelanggan ditempuh dengan cara memproduksi air secara terus menerus.

D. Tata Cara pelayanan

Suatu kegiatan atau -aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan baik yang dilaksanakan secara per-orangan maupun secara kelompok atau organisasi hanya untuk memungkinkan untuk dapat bergerak secara tepat untuk menuju kepada sasaran yang diinginkan. Apabila dilaksanakan di atas landasan kokoh yang baik berupa tata cara, mekanisme pelaksanaannya maupun dalam

bentuk lain-lain yang sifatnya dapat menuntun dan mengarahkan segenap aktifitas pada pencapaian tugas.

Hal ini dimaksudkan semata-mata untuk menghindari semacam timbulnya tumpang tindih dan ke simpang siuran dalam pelaksanaan pekerjaan, dengan dasar pedoman, tata cara dan mekanisme kerja maka harapan untuk memperoleh hasil yang diinginkan dengan sendirinya akan mudah dicapai.

Perusahaan Daerah Air Minum adalah suatu perusahaan untuk kepentingan umum yang bertujuan untuk memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus.

1. Penerimaan langganan Baru

Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae didirikan dengan tujuan melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih dan setiap warga masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk dapat menikmati air bersih untuk kebutuhan sehari-hari.

Untuk dapat menikmati air bersih di rumah masing-masing warga-masyarakat harus memasang pipa air dan tercatat sebagai pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum. Tata cara penerimaan langganan baru dituangkan dalam prosedur pembuatan rekening air atau non air (penerimaan langganan baru) yang berfungsi sebagai pedoman calon pelanggan dan pedoman kerja bagi pelaksana dalam proses penerimaan langganan baru.

Adapun prosedur yang harus diperhatikan oleh warga masyarakat untuk mengajukan permohonan jadi pelanggan adalah sebagai berikut :

- Calon Pelanggan.

- Meminta formulir surat permohonan menjadi pelanggan 2 lembar dari seksi pelayanan langganan dan mengisi permohonan tersebut, kemudian menyerahkan kepada seksi pelayanan langganan setelah diisi.
- Meminta surat menjadi langganan lembaran ke 2 dari seksi pelayanan langganan setelah proses pendahuluan dilakukan oleh seksi pelayanan.
- Menerima bukti persetujuan pembiayaan instansi lembaran 1 dan 2 surat permohonan jadi pelanggan lembar 1 dari seksi pelayanan langganan setelah proses lanjutan persetujuan isi pemasangan.
- Menandatangani bukti persetujuan pembiayaan instalasi dan mengembalikan bukti-bukti persetujuan pembiayaan instalasi lembaran 1 tersebut kepada seksi pelayanan pelanggan untuk diproses lebih lanjut.
- Mengarsipkan sementara bukti-bukti persetujuan pembiayaan instalasi lembaran ke 2 yang dipakai dalam proses penyelesaian pembayaran.

Pemasangan instalasi air minum dan formulirnya yang telah disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

Adapun formulir yang harus dilengkapi tersebut adalah:

- S.P.L. (Surat Permohonan Langganan)
- Surat Pernyataan Untuk Menjadi Pelanggan
- Surat Pernyataan Pembayaran Angsuran
- S.P.O. (Surat Perintah Kerja Opname)

Sebelum calon pelanggan mengisi semua formulirnya yang harus dilengkapi, calon pelanggan harus memperlihatkan bukti-bukti yang sah yaitu KTP (Kartu Tanda Penduduk). Setelah formulir tersebut diisi dan diserahkan ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum, maka calon pelanggan dinyatakan telah memenuhi syarat-syarat ditentukan dan untuk selanjutnya calon pelanggan diwajibkan untuk membayar biaya pemeriksaan.

2. Penagihan Rekening dan Pelaksana Pembaca Meter

- Penagihan Rekening

Setiap bulan pelanggan berkewajiban membayar beban pemakaian air sesuai dengan nilai rekening air yang akan ditagih. Fungsi dari pada bagian penagihan rekening adalah melaksanakan pembuatan rekening dari pendapatan operasional air dan non air dari Perusahaan Daerah Air Minum untuk melaksanakan semua program penagihan secara tepat waktu.

Adapun tugas dan kewajiban penagihan rekening adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan pembuatan dan pengelompokan rekening berdasarkan jenis waktu atau wilayah langganan.
2. Menerima kartu perhitungan kepala seksi pelayanan langganan.
3. Melaksanakan pembuatan rekening air secara tepat waktu dan menyusun berdasarkan pokok langganan.
4. Mencatat jumlah tagihan, berdasarkan wilayah langganan dalam formulir daftar rekening yang akan ditagih.
5. Mencek dan mencocokkan rekening yang telah dibuat berdasarkan perhitungan dalam waktu perhitungan rekening dan mengembalikan kartu perhitungan rekening diberikan kepada seksi pelayanan langganan.
6. Membuat laporan priodik setiap akhir kerja berupa ikhtisar penjualan air menurut jenis pelayanan kepada atasan.
8. Melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkan oleh atasan.

Rekening yang akan ditagih dibuat sesuai dengan jumlah pemakaian air selama satu bulan sepenuhnya.

Ada beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pembuatan rekening yaitu :

- Jumlah meter kubik (m^3) pemakaian air.
- Tarif air yang berlaku

Adapun prosedur pembuatan rekening air yang dilakukan setiap bulan adalah :

1. Menerima Kartu Perhitungan Rekening (KPR) dari kepala rekening, untuk mengetahui hasil pemakaian air yang akan ditagih. Pada Kartu perhitungan rekening ini tercantum angka meter, jumlah pemakaian air dan harga air (Rp).
2. Membuat rekening sesuai dengan nilai tagihan dalam kartu perhitungan rekening, maka dibuatkan daftar rekening yang akan ditagih (DRD). Disinilah akan terlihat hasil pemakaian air selama satu bulan dibuat dengan rangkap dua yaitu daftar rekening yang akan ditagih dan menurut nomor urut. Proses perhitungan disaksikan oleh bagian penagihan dilanjutkan dengan pembuatan berita acara dalam pembuku-an.

- Pelaksanaan Pembaca Meter

Sehubungan dengan pelaksanaan rekening, maka sebagaimana yang diketahui bahwa fungsi dari pembaca meter adalah memimpin pelaksanaan pembaca meter yaitu untuk menunjang program penagihan.

Adapun tugas dan kewajiban dari pada pelaksanaan pembaca meter adalah sebagai berikut :

1. Menurut rencana daerah pembacaan meter untuk para pembaca meter dalam batas jangka waktu yang telah ditentukan/ditetapkan.
2. Menunjuk wilayah dan jumlah meter yang akan dibaca oleh pembaca meter setiap hari kerja.
3. Mencatat angka stand dan menerima pengaduan kerusakan meter dan instalasi sambungan air dari langganan.
4. Mengawasi dan membina para pembaca meter yang akan menjalankan tugasnya.
5. Menyerahkan hasil pembaca meter dan laporan kerusakan kepada seksi pelayanan langganan setiap hari kerja pembacaan.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Adapun prosedur pembacaan meter langganan adalah sebagai berikut :

1. Pembaca meter mengopname meter langganan.
2. Menulis angka stand meter dalam kartu meter langganan dan dalam daftar stand meter langganan (kartu meter langganan tinggal pada langganan). Daftar stand meter langganan sudah dicetak permanen menurut wilayah/jalan dan nomor urut langganan.

3. Mencatat penemuan kelainan, seperti kerusakan meter, perubahan status langganan dan sebagainya, dalam kolom keterangan pada daftar stand meter langganan.
4. Menyerahkan daftar stand meter langganan kepada para seksi pembaca meter untuk diteruskan kepada seksi pelayanan langganan.

Dari semua tuntutan yang diajukan oleh semua pemakai jasa air minum tidak keseluruhannya dapat dipenuhi oleh Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene, hal ini disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki. Selain keterbatasan akan tenaga juga keterbatasan peralatan untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan tenaga yang cukup trampil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab agar dapat bekerja dengan baik, dengan demikian harus ditunjang dengan tersedianya peralatan yang memadai serta sarana dan prasarana.

Dari kesemuanya itu faktor tenaga lah yang sangat berpengaruh terhadap baik atau tidaknya pelayanan disamping perilaku masyarakat itu sendiri. Sehubungan dengan itu maka Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Daerah Tingkat II Majene mempunyai pegawai sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang yang mana tercantum dalam daftar pegawai.

Dari keseluruhan pegawai yang dimanfaatkan oleh perusahaan ini adalah merupakan lulusan dari pelbagai tingkat pendidikan sebagaimana yang tergambar dalam tabel berikut ini.

TABEL 4
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PEGAWAI

PDAM TAHUN 1995

No.	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	SD	8	22,9
2.	SLTP	6	17,14
3.	SLTA	16	45,7
4.	S. MUDA	3	8,6
5.	SARJANA	2	5,7

Sumber : Bahagian personalia PDAM

Memperhatikan tabel tersebut di atas, nampak bahwa yang paling banyak adalah mereka yang berpendidikan SLTA sebanyak 16 orang atau 45,7 % sedangkan yang paling sedikit adalah sarjana hanya 2 orang atau 5,7%.

Perlu penulis garis bawahi bahwa status pegawai disini adalah status pegawai negeri.

Selain personil faktor penunjang dalam melaksanakan usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat yaitu sarana. Adapun sarana Perusahaan Daerah Air Ninum yang diperlukan dalam pengoperasian usaha

penyediaan kebutuhan air minum kepada masyarakat agar dalam pendistribusian air bersih sampai ke rumah-rumah bisa berlangsung terus menerus.

Mengenai sarana yang diperlukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah mulai dari sarana produksi, distribusi sampai pada sistem pengolahan dan penyaluran air bersih yang tentunya sangat diharapkan akan dapat memadai dan seimbang yang merupakan sarana penunjang untuk melakukan kegiatan tugas sehari-hari yang tentunya dipilih yang berkualitas baik yang pengadaannya cukup disesuaikan dengan kebutuhan.

Peralatan yang sederhana maupun yang berbentuk model mutakhir akan membantu proses pelayanan dengan adanya peralatan tersebut yang harus trampil menggunakan, maka perawatan peralatan itu sendiri harus mendapat perhatian. Adapun peralatan yang pokok dan sangat penting pada Perusahaan Daerah Air Minum adalah meteran air karena digunakan untuk memonitor pemakaian air yang sebenarnya.

3. Penanganan Keluhan Pelanggan/Masyarakat

Perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat khususnya yang telah menjadi pelanggan.

air bersih berusaha untuk menemukan cara penyelesaiannya dimana sejumlah pelanggan menuntut adanya berbagai hal terhadap peningkatan dalam pelayanannya.

Pada sisi lain masyarakat sebagai konsumen juga ditentukan kesadarannya antara lain :

1. Masyarakat pemakai jasa air minum memenuhi kewajibannya dalam membayar rekening tiap bulannya.
2. Berpartisipasi dalam menunjang keseimbangan pelayanan dan distribusi air minum.
3. Adanya itikad baik dalam menerima petugas perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum yang secara tiap bulannya mencatat pada meteran air dan menagih rekening secara khusus.

Dengan demikian Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dalam mencapai sasaran kerjanya berusaha untuk mengatasi berbagai tantangan dengan menampung semua keluhan masyarakat dalam rangka pemerataan pendistribusian air bersih dan peningkatan pelayanan.

Adapun usaha yang ditempuh adalah :

1. Biaya pemasangan baru instalasi air minum yang relatif mahal pembayarannya dapat diangsur sebanyak 10 kali angsuran yang dilakukan bersamaan dengan pembayaran rekening tiap-tiap bulan.

2. Penggunaan tarif yang masih dirasakan berat karena semakin besar pemakaian harga per-kubiknya semakin tinggi pula pembayarannya, maka cara yang ditempuh oleh Perusahaan Daerah Air Minum dengan melakukan pembatasan pemakaian air atau batas pemakaiannya yang maksimal. Hal ini dimaksudkan untuk memper-kecil pembayaran rekening.
3. Pemberian penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat yang sudah menjadi pelanggan ataupun yang belum menjadi pelanggan tentang pentingnya air yang bersih bagi kehidupan sehari-hari.
4. Meningkatkan mutu pelayanan dengan memberi-kan latihan-latihan kerja para karyawan Perusahaan Daerah Air Minum baik dibidang tehnik maupun pada bagian administrasi.

Untuk itu Perusahaan Daerah Air Minum harus mampu meningkatkan pelayanan agar supaya air bersih ini dapat dijangkau oleh para pelanggan khususnya yang ada di Kecamatan Banggae dan daerah-daerah yang ada di sekitarnya, maka Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai sasaran program saat ini untuk dapat memenuhi kebutuhan air minum pada pelanggan atau masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan penambahan 510 SR; 2 HJ dan 10 terminal air serta 1 mobil tangki dalam setiap bulan.
2. Merencanakan penggantian pipa tua secara bertahap setiap tahun menurut dari jenis dan ukuran pipa.
3. Merencanakan perluasan jaringan distribusi setiap tahunnya menurut ukuran dan diameter pipa.
4. Merencanakan dan mengadakan peningkatan diameter kecil menjadi diameter besar.
5. Senantiasa mengupayakan untuk mendapatkan biaya sehubungan rumah yang relatif murah.
6. Merencanakan membentuk satu unit penyuluhan dan peningkatan ketrampilan karyawan.
7. Mengupayakan tetap terpeliharanya kelestarian sumber air abaga dan sumber air lainnya.
8. Merencanakan pengadaan alat-alat laboratorium, tes beuch dan peralatan pipa lainnya.
9. Merencanakan meninggikan bendungan air di muka intake 60 cm menjadi 100 cm.
10. Merencanakan pembersihan endapan lumpur pada pipa transmisi di instansi dan memasang wash aut.

11. Merencanakan dan mengatur letak ketinggian yang serasi antara intake bak pengendapan dan bak pengolahan.
12. Melaksanakan pemeliharaan terhadap semua bangunan instalasi pengolahan yang telah ada.
13. Merencanakan penambahan debit air secara bertahap dari 40 l/dt menjadi 120 l/dt dengan memanfaatkan sumber air mangge dan sumber air yang ada di puawang.

Dari program Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Daerah Tingkat II Majene dan daerah yang ada di sekitarnya, maka perlu melakukan aktifitas-aktifitasnya dan memfokuskan perhatiannya pada kebutuhan atau tuntutan dari masyarakat baik yang sudah jadi pelanggan maupun yang belum jadi pelanggan.

Hal ini disebabkan karena keberadaan akan Perusahaan Daerah Air Minum sebagai pihak pengelola harus mampu meningkatkan kesejahteraan dalam melayani kepentingan dan kebutuhan pelanggan ataupun masyarakat sebagai pihak konsumen.

E. Struktur Organisasi

Sebelum penulis mengemukakan secara khusus struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene, terlebih dahulu

penulis akan memberikan pengertian tentang organisasi dan struktur organisasi sebagai dasar teori dalam pembahasan selanjutnya.

Untuk itu penulis akan mengahli beberapa pendapat ahli mengenai kedua hal tersebut.

Menurut Prof. Dr. S.P. Siagian MPA memberikan pengertian organisasi sebagaimana yang dikutip Andry Sutardi dan Engkoem Damini berikut ini :

"Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan maka terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut bawahan (1988 : 17).

Jika defenisi organisasi di atas akan diperoleh gambaran bahwa organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan. Dalam kelompok tersebut ada yang disebut atasan dan juga bawahan, dimana tugas dan fungsi mereka ataupun setiap anggota organisasi akan nampak dalam struktur organisasi tersebut.

Selanjutnya apa yang dimaksud dengan struktur organisasi dapat dijelaskan sebagaimana apa yang dikemukakan oleh Drs. Sutarto sebagai berikut :

"Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang ada di dalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh (1984 : 37)".

Berdasarkan rumusan tersebut di atas tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya struktur organisasi akan mempermudah pelaksanaan tugas dari pada organisasi yang bersangkutan.

Struktur organisasi akan nampak lebih jelas apabila dituangkan dalam bagan organisasi.

Menurut Prof. Dr. MR. Prajudi Atmosudirdjo memberikan pengertian tentang bagan organisasi sebagai berikut :

"Bagan organisasi adalah suatu sarana (mean) untuk mevisualisasikan (menampakkan) keadaan dari pada organisasi agar supaya semua orang dapat mengetahui posisi atau kedudukan masing-masing dan bagaimana tata hubungan mereka satu sama lain, namun berapa besar kewenangan masing-masing tidak bisa nampak pada bagan isi dan batas-batas itu harus bisa dibaca dari job specification atau job description (1982:102)".

Dengan adanya bagan organisasi dapat menunjukkan pada tingkat-tingkat satuan organisasi yang di dalamnya terdapat pejabat tugas dan wewenang tertentu menurut kedudukannya dari atas ke bawah sehingga hubungan-hubungan yang dilakukan antar para pejabat diharapkan tidak melewati tingkat-tingkat yang telah ditentukan.

Bagan organisasi Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Majene yang terlampir dalam Surat Keputusan Bupati.

- Membantu pengendalian penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air secara ekonomis.

- Memberikan laporan mengenai aktifitas pelayanan terhadap langganan.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Bahagian Administrasi / Keuangan.
- Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Melaksanakan pembacaan meter
- Seksi pelayanan langganan dipimpin oleh kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bahagian Administrasi / Keuangan.

Seksi Administrasi Personalia

- Melaksanakan Policy mengenai personalia dan prosedurnya.
- Mengatur mengerahkan tenaga, training dan pengembangan.
- Memberikan bantuan pada unit - unit lainnya dalam pemindahan, pemisahan, penggabungan kembali dan pemberhentian pegawai dan sebagainya.
- Melaksanakan pekerjaan administrasi dan pelayanan-pelayanannya.
- Mengumpul dan mengarsipkan catatan-cataran mengenai perusahaan, peraturan pemerintah perundang-undangan kontrak-kontrak, penyerahan alat-alat dan lain-lain.

- Pelaksanaan tugas-tugas pengadaan dan pembelian material dan faktur-faktur pembelian.
- Menerima penyiapan dan mengeluarkan material-material dan peralatan serta tugas-tugas pergudangan lainnya.
- menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Bahagian Administrasi / Keuangan.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Seksi administrasi personalia dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bahagian Administrsi / Keuangan.

- KEPALA BAHAGIAN TEHNIK

- Tugas
 - Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.
 - Mengkordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang perencanaan, tehnik produksi/distribusi dan peralatan tehnik.
 - Mengkordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi, produksi, sumber mata air dan sumber mata air tanah.
 - Mengkordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan tehnik dan bahan-bahan kimia.

- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

Bahagian Teknik Terdiri dari 4 seksi

1. Seksi Produksi
2. Seksi Distribusi
3. Seksi Perencanaan
4. Seksi Peralatan Teknik

ad 1. Seksi Produksi

- Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.
- Mengatur menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenagaan, kualitas.
- Menjalankan dan memelihara pompa-pompa motor-motor dan peralatan-peralatan intake dan instalasi.
- Mengontrol proses pengolahan air, penyaringan dan pembubukan bahan kimia.
- Menjalankan dan memelihara peralatan penyaringan dan bahan-bahan kimia.
- Membuat dan memelihara produksi air dan dosis-dosis bahan kimia.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Bahagian Teknik
- Mengesproritasi dan memelihara sumber-sumber produksi.

a

- Melaksanakan dan memelihara sumber-sumber produksi.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Seksi Produksi dipimpin oleh Kepala Seksi dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Teknik.

ad. 2. Seksi Distribusi

- Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan.
- Melaksanakan penyambungan baru dan melaksanakan tugas penutupan dan penyambungan kembali.
- Memelihara pipa-pipa transmisi dan distribusi termasuk sambungan-sambungan.
- Mengadakan aksi-aksi perbaikan terhadap kebocoran-kebocoran, kerusakan-kerusakan.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Bahagian Teknik.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Seksi transmisi dan distribusi dikepalai oleh Kepala Seksi yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bahagian Teknik.

ad.3. Seksi Perencanaan

- Mempersiapkan rancangan proyek perencanaan dan spesifikasinya.
- Menyiapkan perkiraan biaya, program "skema waktu pelayanan proyek.
- Merumuskan usul untuk dapat memenuhi keperluan air di masa yang akan datang.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Bahagian Teknik.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Atasan.
- Seksi Perencanaan dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Teknik.

ad.4. Seksi Peralatan Teknik

- Mengurus peralatan teknik untuk kebutuhan perusahaan.
- Memeriksa dan menilai segala peralatan-peralatan yang akan dipergunakan.
- Melaksanakan pemeliharaan gedung, mesin, pompa, kendaraan bermotor dan peralatan lainnya.
- Memelihara kebersihan pekarangan kantor dan sebagainya.

- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Seksi peralatan tehnik dipimpin oleh Kepala Seksi yang melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bahagian Tehnik.

- PENGAWAS INTERN

- Tugas

- Membantu Direktur dalam mengadakan penilaian atas sistim mengendalikan pengelolaan (manajemen) dan pelaksanaannya dan memberikan saran-saran perbaikannya.
- Memelihara dan menjaga kelancaran pelaksanaan tugas masing-masing dan seksi-seksi sesuai tugs dan tanggung jawab.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang dianggap perlu oleh Direktur.
- Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur.

- KEPALA CABANG

- Tugas

- Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan bawahan (pelaksanaan tehnik dan pelaksanaan administrasi keuangan) untuk menjamin pelaksanaan tugas-tugas yang tercantum dalam uraian tugas masing-masing.

- Menyampaikan laporan priodik kepada Direktur mengenai pelaksanaan operasi cabang.
- Bertindak atas nama cabang yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan Direktur.
- Memelihara hubungan baik dengan camat, kepala Desa, Kepala Kampung, Masyarakat setempat dan mengenai keluhan konsumen.
- Mengeluarkan pengumuman untuk konsumen tentang gangguan terhadap air dan sebab-sebab dari gangguan tersebut.
- Dalam menjalankan tugasnya Kepala Cabang bertanggung jawab kepada Direktur.

Kepala Cabang membawahi 2 pelaksana.

1. Pelaksana Tehnik
2. Pelaksana Administrasi - Keuangan

1. Pelaksana Tehnik

- Melaksanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan atas sarana dan prasarana cabang di bidang tehnik.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Cabang pelaksanaan tugasnya, serta mengajukan usul-usul yang dapat menunjang perbaikan pelaksanaan tugasnya.

- Membantu Kepala Cabang menyediakan informasi untuk rencana pengelolaan/usul anggaran cabang
- Menjalankan tugas-tugas lain yang ditentukan oleh atasan.
- Menjalankan tugasnya pelaksana tehnik bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

2. Pelaksana Administrasi - Keuangan

- Melaksanakan tugas-tugas administrasi keuangan cabang sesuai dengan pedoman pelaksanaan administrasi keuangan cabang.
- Mengelola Kas Kecil.
- Melakukan penagihan uang pendaftaran atas pemakaian kepada konsumen.
- Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Cabang mengenai pelaksanaan tugasnya, serta mengajukan usul-usul yang dapat menunjang perbaikan pelaksanaan tugasnya.
- Membantu Kepala Cabang menyediakan informasi bagi rencana-pengolahan / usul-usul anggaran.
- Melakukan kerjasama yang baik dengan pelaksanaan tehnik dalam menjalankan tugas.
- Mempersiapkan administrasi untuk instalasi sambungan baru mengadakan catatan penerimaan dari pada langganan.

- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Dalam menjalankan tugasnya Kepala Administrasi/Keuangan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.



B A B IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

¶

Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae Kabupaten Daerah Tingkat II Majene adalah merupakan sarana pelayanan air minum kepada para pelanggan dan masyarakat adalah pada prinsipnya merupakan tumpuan harapan bagi warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air minum yang diharapkan secara optimal. Harapan dan kenyataan akan pelayanan air bersih yang demikian secara faktual hanyalah bertumpu pada pelayanan air minum yang mengenai sistem penyaluran dan distribusi air minum. Hal ini mengingat status dan keadaan ekonomi dari sebagian warga masyarakat yang berada pada tingkatan yang masih rendah, sehingga terjadilah kecenderungan untuk memanfaatkan sarana pelayanan yang dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi dari warga masyarakat baik yang sudah jadi pelanggan maupun sebagai calon pelanggan.

Kecenderungan yang demikian merupakan suatu dilema bagi pihak pengelola, masyarakat dan terutama sekali pihak pemerintah daerah yang merupakan penanggung jawab dari pada upaya untuk meningkatkan kebutuhan pelayanan air minum ini, sebab bagaimana pun juga hal ini akan menjadi suatu tuntutan yang senantiasa akan mendorong bagi segenap usaha untuk memenuhi kebutuhan akan meningkat seiring dengan peningkatan populasi penduduk. Hal inilah

yang merupakan penyebab utama untuk tetap berupaya agar peningkatan usaha-usaha pelayanan berjalan sebagaimana yang diinginkan. Oleh karena itu maka salah satu prioritas yang perlu untuk dipertimbangkan tentang penyalurannya yang menyangkut faktor kesiapan para pelaksana, demikian juga dalam pelayanan perlu pula diperhatikan melalui perbaikan-perbaikan administrasi dalam pelayanan air tersebut.

Melalui langkah-langkah demikian, maka pada gilirannya kebutuhan akan pelayanan sedikit demi sedikit akan dapat terwujud dan mampu berjalan seiring dengan perkembangan dan tuntutan dari pelayanan itu sendiri.

Dengan berdasarkan fakta yang disajikan dari penjelasan sebelumnya, nampak bahwa dalam pelayanan air minum ini menurut penulis ada beberapa kelemahan-kelemahan yang merupakan faktor penghambat dari kelancaran pemberian pelayanan yang secara garis besarnya adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keterbatasan jaringan air pada pemukiman yang belum dijangkau.
2. Kondisi pipa transmisi pada saat ini diperkirakan banyak mengandung lumpur.

Kelemahan-kelemahan inilah yang perlu segera diatasi mengingat fungsi dan peranan Perusahaan Daerah Air Minum adalah melayani masyarakat ataupun pelanggan.

Kalau dikaitkan mengenai kenyataan yang ada serta bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dalam menjalankan kegiatannya dengan baik.

A. Peningkatan Kemampuan Pelayanan Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Minum, Pengaduan Dan Pembayaran Air Minum

1. Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Minum

Telah dijelaskan di atas bahwa dalam kegiatan-kegiatan ataupun usaha-usaha pencapaian suatu tujuan senantiasa terdapat kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dengan kata lain hambatan akan selalu ada. Kiranya perlu diketahui bahwa dalam usaha pencapaian tujuan selalu terdapat jurang pemisah antara tujuan dan hasil yang dicapai, dan tidak akan salah jika dikatakan bahwa tidak ada suatu organisasi selalu mempunyai dan mencapai tujuan yang memuaskan.

Dengan demikian berarti bahwa terjadinya ketidaksesuaian atau penyimpangan dari pelaksanaan rencana kitapun harus terbuka untuk menerimanya, untuk mengetahui peningkatan pelayanan dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan air minum yang telah dilaksanakan oleh pihak pengelola dan penilaian dengan bertitik tolak pada rencana dengan hasil yang ingin dicapai.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum pada kenyataannya secara

umum dapat dikatakan bahwa tingkat kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air minum yang diberikan masih berada pada tingkat perbaikan untuk dapat menjangkau dari apa yang diinginkan.

Untuk lebih jelasnya dapat diketahui pendapat responden mengenai kebutuhan air minum yang disajikan pada tabel berikut ini.

TABEL 5
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
KEBUTUHAN AIR MINUM

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	20	80,00 %
2.	Sedang	4	16,00 %
3.	Kurang	1	4,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Dari tabel tersebut di atas kita dapat melihat bahwa kebutuhan air minum sudah mencukupi, dimana dilihat beberapa pendapat responden pada alternatif cukup sebanyak 20 responden (80,00 %) yang memilih alternatif sedang 4 responden (16,00 %) dan alternatif kurang 1 responden (4,00 %):

Kebutuhan air minum merupakan dambaan bagi setiap orang yang dinikmati sekarang ini, sehubungan dengan adanya dambaan tersebut maka pihak perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi dambaan

dan harapan dari masyarakat itu, salah satu yang menjadi dambaan dari setiap masyarakat adalah tingkat pelayanan yang efektif akan keperluan air, dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam melayani akan keperluan air yang bersih dan sehat yaitu air yang benar-benar memenuhi syarat kesehatan yang terhindar dari pencemaran dan dapat membahayakan bagi kesehatan.

Dalam memenuhi harapan akan air bersih tersebut, dengan melihat tabel di atas Perusahaan Daerah Air Minum telah memenuhi permintaan akan kebutuhan air minum dengan menunjukkan prosentase yang tinggi sehingga segala pelayanan yang telah diberikan dapat dikatakan efektif walaupun masih ada keluhan-keluhan yang didapati. Mengingat bahwa pada saat musim kemarau jumlah produksi air sangat sedikit dan penyaluran kepada pelanggan untuk kebutuhan sangat lambat, mungkin dapat dikatakan bahwa sasaran dan keinginan untuk mencapai apa yang diinginkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum sebagaimana layaknya khususnya untuk menciptakan efisiensi dalam pelayanan.

Untuk itu dalam memanfaatkan sumber daya air bersih dengan pertimbangan seksama mengenai operasi pemeliharaan yang wajar dengan melihat alternatif-alternatif dan pemecahan-pemecahan lainnya yang lebih murah dan dengan melihat pula sumber-sumber yang terbuang dan masih dapat dimanfaatkan sumber daya yang

efisien dan perlu pula meningkatkan sumber daya manusia itu sendiri. Dengan demikian perlu disusun suatu program menyeluruh akan kebutuhan tenaga dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Dalam Hal Pengaduan

Untuk mewujudkan terciptanya pelayanan air minum kepada para pelanggan secara optimal, maka tidak akan dapat mencapai sasaran apabila tidak didukung oleh sistem pelayanan yang optimal pula. Justru itu maka semacam inipun perlu mendapat perhatian utama bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum. Dan seperti kita ketahui bahwa akibat lemahnya suatu sistem pelayanan dapat berakibat timbulnya semacam ketidakpuasan dari pihak pemakai jasa pelayanan air minum ini, baik yang menyangkut tentang pengaduan mengenai mutu pelayanannya maupun tidak terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berkaitan dengan ini maka usaha-usaha yang perlu penanganan segera adalah mengenai kerusakan meteran pelanggan mengingat meteran ini sangat berfungsi untuk mengetahui pemakaian air selama satu bulan pemakaian. Dan juga sangat menentukan adalah mengenai kebocoran pipa pelanggan yang dapat menghambat penyaluran air. Untuk melihat bagaimana tingkat pengaduan yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum dapat dilihat pada tabel berikut ini.

TABEL 6
PENGARUH RESPONDEN KARENA
KERUSAKAN METERAN AIR

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	8	32,00 %
2.	Sedang	10	40,00 %
3.	Kurang	7	28,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan pada tabel 5 di atas dapat diperoleh gambaran bahwa masalah pengaduan karena kerusakan meteran pelanggan dimana 8 orang menyatakan cukup atau 32,00 %, 10 orang menyatakan sedang atau 40,00 % dan 7 orang menyatakan kurang atau 28,00 %.

Berikut ini disajikan pendapat responden mengenai pipa pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 7
PENGARUH RESPONDEN TENTANG
KEBOCORAN PIPA

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	7	28,00 %
2.	Sedang	15	60,00 %
3.	Kurang	3	12,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

TABEL 8
TINDAKAN PDAM DALAM MENANGANI
PENGADUAN RESPONDEN

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	10	40,00 %
2.	Sedang	9	36,00 %
3.	Kurang	6	24,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Mengenai pengaduan karena kebocoran pipa pelanggan nampak pada tabel 7 dimana diperoleh bahwa dari 25 responden, 7 orang atau 28,00 % yang mengatakan cukup dan yang menyatakan sedang 10 orang atau 40,00 % dan yang kurang 3 orang atau 12,00 %.

Sedangkan pada tabel 8 nampak bahwa masalah perhatian PDAM terhadap pengaduan responden dari 25 responden, 10 orang atau 40,00 % yang mengatakan cukup 9 orang atau 36,00 % yang mengatakan sedang 6 orang atau 24,00 % yang mengatakan kurang.

Hal inilah yang semakin penting dirasakan terutama untuk menciptakan keseimbangan dan kesesuaian antara kemampuan dan pemakaian, maka dengan melihat fakta-fakta tentang usaha untuk mengadakan perbaikan terhadap berbagai keluhan yang mana pada prinsipnya masih berada pada tahap perbaikan untuk mencapai apa yang diinginkan. Mengenai kerusakan meteran pelanggan

dan kebocoran pipa banyak responden memilih alternatif sedang, ini disebabkan karena pelanggan kurang lancar dilaksanakan sehingga untuk mengevaluasi dari berbagai macam keluhan kurang diperhatikan dan merupakan salah satu penghambat untuk melaksanakan suatu kegiatan yang efektif, yang pada dasarnya bahwa masalah rupanya selalu menyertai setiap kegiatan dimana saja dan kapan saja dilakukan dan yang membedakan hanya parah atau tidaknya masalah yang dijumpai di dalam setiap kegiatan itu sendiri.

Seperti halnya di dalam suatu organisasi yang teratur pelayanan tentang pengaduan dijumpai berbagai masalah dan sudah disiapkan sebagai bagian dari kegiatan organisasi itu, begitu pula dengan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dimana pelayanan akan pengaduan juga merupakan bagian dari kegiatannya.

Untuk itulah dalam melakukan kegiatannya disamping untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dari pemakai jasa pelayanan air minum juga sebagai salah satu jalan untuk mengevaluasi demi meningkatkan kemampuannya dalam mengelola untuk penyediaan air minum yang pada akhirnya diharapkan dari badan yang bersangkutan untuk dapat lebih berkembang sebagaimana yang diinginkan, dengan melihat bahwa tingkat pengaduan pada Perusahaan Air Minum masih berada pada tingkat perbaikan.

3. Dalam Hal Pembayaran Air Minum

Sama halnya dengan kegiatan lainnya -Perusahaan Daerah Air Minum dalam memenuhi kebutuhan air minum dan pelayanan pengaduan bertujuan untuk memenuhi dari dambaam masyarakat khususnya yang sudah menjadi pelanggan. Dalam pembayaran rekening air ini ialah ditujukan untuk membiayai kegiatan selanjutnya, demi kelangsungan perusahaan.

Dengan demikian maka pihak Perusahaan Daerah Air Minum juga membuka pelayanan pembayaran sebagai bagian dari kegiatannya. Pelayanan ini memang ditujukan untuk menarik uang sebagai sumber pembiayaan tetapi namun demikian pelaksanaan secara idealnya harus dapat memperhitungkan kepuasan pada pelayanan.

Untuk melihat sampai dimana pelaksanaan pembayaran ini, maka dapat dilihat seperti pada tabel-tabel berikut ini :

TABEL 9
PENDAPAT RESPONDEN MENGENAI
PEMBAYARAN REKENING AIR
PADA PDAM

! NG. !	! Alternatif !	! J u m l a h !	! Prosentase !
! 1. !	! C u k u p !	! 20 !	! 80,00 % !
! 2. !	! S e d a n g !	! 3 !	! 12,00 % !
! 3. !	! K u r a n g !	! 2 !	! 8,00 % !
!	! J u m l a h !	! 25 !	! 100,00 % !

S u m b e r : Hasil Penelitian

TABEL 10
PELAYANAN PDAM TERHADAP PELANGGAN
PADA SAAT PEMBAYARAN

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	18	72,00 %
2.	Sedang	5	20,00 %
3.	Kurang	2	12,00 %
	Jumlah	25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

TABEL 11
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
HAMBATAN YANG DIJUMPAI
DALAM PEMBAYARAN

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	2	8,00 %
2.	Sedang	3	12,00 %
3.	Kurang	20	80,00 %
	Jumlah	25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Dari tabel tersebut di atas (tabel 9) yang menyangkut pendapat responden tentang pembayaran rekening air dimana responden banyak memilih alternatif cukup 20 orang (80,00 %) alternatif sedang 3 orang (12,00 %) dan alternatif kurang 2 orang (8,00 %).

adalah alternatif cukup 10 orang (75,00 %), alternatif sedang 5 orang (20,00 %) dan alternatif kurang 2 orang (8,00 %).

Dari hasil penelitian penulis mengenai waktu penetapan pelayanan pembayaran rekening air tidak menimbulkan masalah bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum dengan cepat melayani sedangkan masalah yang dihadapi oleh pelanggan adalah merupakan tantangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum untuk meningkatkan mutu pelayanan dibidang pembayaran rekening air minum.

Sedangkan masalah hambatan yang dijumpai oleh para responden pada waktu pembayaran rekening air terlihat pada tabel 11 yang terbanyak dipilih responden adalah alternatif kurang banyak 20 orang (80,00 %) yaitu tidak pernah mengalami hambatan dalam pembayaran.

Yang memilih alternatif sedang 3 orang (12,00 %) dan alternatif cukup 2 orang (8,00 %). Disini dapat dilihat bahwa masih ada yang mengalami hambatan dalam hal pembayaran rekening air.

Yang menjadi masalah adalah tindakan atau perilaku pegawai yakni lambatnya melayani pembayaran oleh pelanggan sehingga banyak para pelanggan untuk menunggu beberapa saat lamanya baru mendapat pelayanan.

Demikian juga adanya penilaian akan kekurangan atau hambatan yang dijumpai para pelanggan dalam pelayanan pembayaran ini yang pada dasarnya adalah merupakan suatu lontaran perasaan akan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diharapkan. Inilah yang merupakan tantangan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan pelayanannya.

B. Peningkatan Kemampuan Pelayanan Dalam Pemasang Baru (Sarana) Air Minum

Mengingat tugas dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum yang ada di Kecamatan Banggae pada saat ini terus berkembang dan meningkat, maka dengan sendirinya tuntutan akan peningkatan kemampuan bagi tenaga pelaksana baik secara kualitas maupun kuantitasnya akan semakin berkembang pula.

Jadi pada dasarnya untuk mencapai tingkat penyempurnaan yang optimal dari pada pelaksana pelayanan dalam pemasangan sarana air minum kepada pelanggan tidak akan terwujud, sebab sempurnah dan lengkapnya laporan untuk pemasangan.

Suatu kenyataan bahwa kelancaran dari pada perputaran roda kegiatan untuk mencapai titik pelayanan yang optimal diharapkan hanyalah memungkinkan manakala mampu bergerak di atas garis mekanisme yang telah ditentukan. Pada prinsipnya dapat dikatakan usaha pen-

capaian tujuan dari kegiatan adalah merupakan unsur-
unsur dari pelaksanaannya.

Adapun faktor yang masih perlu ditingkatkan
antara lain adalah masalah kesiapan saran dan
fasilitas sebagai penunjang dalam pemasangan sarana
air minum yang semakin meningkat.

Dengan demikian dalam hal pemasangan sarana air minum
dapat dilihat pendapat para responden yang tertera
dalam tabel berikut:

TABEL 12
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
KEHAMPUAN PEMASANGAN SARANA AIR MINUM

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	4	16,00 %
2.	Sedang	3	12,00 %
3.	Kurang	18	75,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Dengan bertindak pada tabel di atas maka jelas-
lah bahwa tingkat pemasangan sarana air minum masih
dikategorikan kurang, dimana terlihat dari tabel yang
banyak dipilih responden adalah kurang sebanyak 18
orang (75,00 %), alternatif sedang 3 orang (12,00 %) dan alternatif cukup 4 orang (16,00 %).

Ini berarti bahwa bila ditinjau secara umum
dapat diketahui dalam pemasangan instalasi air minum

belumah dapat terwujud secara efektif, ini disebabkan karena adanya keterbatasan - keterbatasan dan kelemahan-kelemahan dari pihak perusahaan baik dari segi kesiapan bagi para tenaga dan kemampuan sarana penunjang yang pokok dari aparat pelaksanaannya.

Dari hasil wawancara penulis dengan berbagai pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum, bahwa adanya keterlambatan pelayanan terhadap calon pelanggan dalam pemasangan instalasi air minum ini karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti adanya persyaratan telah ditentukan namun pemohon-pemohon itu tidak memenuhinya. Hal inilah yang menyebabkan pihak Perusahaan Daerah Air Minum untuk 'menghubungi ulang calon pelanggan tersebut agar mereka dapat memenuhi persyaratannya yang telah ditentukan. Disamping itu juga bila dilihat dari segi pegawai baik jumlahnya maupun keterampilan kerja yang mereka miliki belum dapat mendukung pelaksana pelayanan seperti yang diharapkan oleh pelanggan.

Keadaan air yang mengalir setelah pemasangan instalasi air minum oleh Perusahaan Air Minum di Kecamatan Banggae.

TABEL 13
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEADAAN
AIR MENGALIR SETELAH PEMASANGAN

NO.	Alternatif	Jumlah	Prosentase
1.	Cukup	20	80,00 %
2.	Sedang	2	8,00 %
3.	Kurang	3	12,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber : Hasil Penelitian

Dari tabel tersebut di atas bahwa yang banyak di pilih oleh responden adalah alternatif cukup sebanyak 20 orang (80,00 %), sedangkan alternatif sedang 2 orang (8,00 %) dan alternatif kurang 3 orang (12,00%).

Dengan demikian tuntutan pelanggan selalu mengiringi air yang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan kata lain dapat memenuhi kebutuhan standar. Pendapat responden yang mengatakan tingkat kepuasan mengenai keadaan air yang mengalir bahwa dimana 20 orang responden yang mengatakan setelah pemasangan instalasi air minum cukup lancar, tetapi lokasi ataupun tempat tinggal para pelanggan berbeda yaitu yang berada pada daerah yang berbukit dan daerah pesisir, dimana ada pengaruh kurang lancarnya air yang disalurkan melalui pelanggan. Pada daerah yang berbukit jalannya air sangat lambat apalagi di musim kemarau ini menurut keterangan dari petugas bagian lapangan.

Dari semua alternatif di atas dapat dikatakan bahwa masih rendahnya tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan khusus dalam hal pengaduan, ini sudah menjadi bagian dari kegiatan para pelanggan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan. Namun demikian hasilnya masih menunjukkan pada relatif yang rendah dibanding apa yang diharapkan baik harapan bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum, juga kepuasan dalam pelayanan air minum yang memerlukan berbagai kemampuan, disamping kemampuan sarana ataupun personil yang mengelola sistem pelayanan air minum ini.

Salah satu bagian dari perusahaan daerah air minum di Kecamatan Banggae ini adalah bagian tehnik yang mendistribusikan air minum, dimana dalam bentuk kebijaksanaan senantiasa berorientasi pada konsumen dengan memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan air bersih kepada sejumlah pemakai jasa yang menuntut adanya pelayanan air bersih yang memuaskan.

Seiring dengan itu Perusahaan Daerah Air Minum berusaha untuk memberikan suatu keberhasilan dalam melaksanakan aktifitasnya yang tidaklah berarti bahwa keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara keseluruhan, namun dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat sudah berada pada tingkat kepuasan.

Dengan demikian prospek air bersih masih memungkinkan untuk ditingkatkan mengingat bahwa sumber

air baku masih ada (pada peta terlampir) demikian pula dengan jumlah rumah tangga yang belum terlayani akan kebutuhan air bersih.

C. Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan Air Minum

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelanggan, baik pelanggan perorangan maupun pelanggan dari badan usaha atau instansi diharapkan tercapai titik temu pelayanan yang baik, namun demikian tidak semuanya pelayanan itu dapat terlaksana oleh pihak perusahaan sendiri maupun pihak pemakai jasa secara keseluruhan seperti yang diharapkan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam rangka pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

A. Ditinjau dari segi Perusahaan

1. Wilayah Kecamatan Banggae pada umumnya dan sebagian lainnya keadaan tanah yang berbukit-bukit dengan biaya yang tidak sedikit dan sarana yang sederhana, masyarakat dengan mudah memperoleh air bagi yang tergolong lemah dengan jalan membuat sumur. Hal tersebut sangat menghambat usaha untuk menambah jumlah pelanggan.

2. Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dalam memproduksi air belum berarti melakukan atau memperhitungkan air oleh para pelanggan yang dapat dilayani pada jam-jam tertentu, apabila hal ini dilakukan air yang akan diproduksi akan mengalami kekurangan akibat tekanan air yang ada pada pipa distribusinya yang selalu berubah-ubah oleh karena pengambilan air oleh pelanggan dilakukan menurut kebutuhan. Untuk itu Perusahaan Daerah Air Minum dalam mendistribusikan air kepada pelanggan dilakukan cara full time/terus menerus selama 24 jam. Hal ini dilakukan agar air tetap bersih dan jernih selain itu juga menjaga agar pelayanan pemakai jasa khususnya pelanggan tetap baik dan memuaskan. Cara ini memang kurang efisien karena dengan cara memproduksi secara terus menerus akan memperbesar biaya produksi.
3. Personil pelaksana adalah yang paling menentukan demi tercapainya pelayanan yang baik, selain itu juga masih kurangnya ketrampilan dari pada pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara lain :
- Kekurang mampuan dalam melayani pengaduan pelanggan antara lain membaca meter, pipa bocor dan lain-lain.

- Kekurang mampuan menangani permintaan langgan-an pada periode tertentu.
 - Keterbatasan staf teknik untuk merencanakan dan melaksanakan yang diinginkan secepatnya manakala permintaan sangat banyak.
 - Keterbatasan ketrampilan untuk memperbaiki jaringan-jaringan pipa / peralatan pada ins-talasi meter air dan sebagainya.
4. Adanya pipa-pipa distribusi yang umurnya cukup tua karena pemasangan pada tahun 60 an dan untuk saat ini meter selain petugas membaca angka pemakaian air juga mengontrol kran air.

D. Ditinjau Dari Segi Langganan

1. Kesadaran memenuhi kewajiban membayar rekening adalah mutlak diperlukan bagi setiap pemakai jasa air minum, dimana kondisi air yang dipergunakan dalam keadaan baik namun masih ada sementara pelanggan yang melalaikan kewajibannya membayar rekening air minum.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk bersama-sama memelihara jaringan-jaringan dan saluran air minum terhadap kemungkinan adanya kerusakan kebocoran dan lain-lain.
3. Itikad baik dalam menerima petugas Perusahaan Daerah Air Minum secara rutinnya setiap bulan mencatat meter dalam pemakaian air, menagih

rekening memang sangat diperlukan. Untuk itu setiap pelanggan diminta untuk membantu memudahkan pemeriksaan.

4. Tarap ekonomi masyarakat belum mampu untuk menjadi pelanggan, dimana biaya pemasangan instalasi air minum ini masih dirasakan tinggi.
5. Penghuni rumah berpindah alamat atau rumah kosong dengan tidak melaporkan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum.



B A B V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan berdasarkan pada uraian-uraian dalam bab terdahulu, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa dalam pelaksanaan pelayanan air minum di Kecamatan Banggae ternyata sudah mampu dicapai secara optimal, tetapi dalam hal ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang sampai saat ini belum dapat terpenuhi seperti pada daerah-daerah yang berada di ketinggian, karena Perusahaan Daerah Air Minum dalam mencapai sasaran pelayanannya masih dalam taraf perbaikan.
2. Terdapat kekurangan-kekurangan di dalam pelaksanaan yang terutama disebabkan karena beberapa faktor yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Kekurangan yang paling pokok adalah tenaga dan sarana peralatan serta beban biaya pemasangan yang masih sangat dirasakan tinggi dan juga berpengaruh terhadap baik atau tidaknya pelayanan.
3. Penilaian akan kekurangan kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Banggae dalam memberikan pelayanan air minum terhadap

konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan terlihat dari hasil penelitian penulis, dimana secara umum dapat diketahui bahwa sistem pelayanan dalam penyaluran air bersih ini masih perlu ditingkatkan dan perlu pembenahan lebih lanjut.

4. Dalam rangka untuk mengatasi keluhan dari para pelanggan atau masyarakat tentang pelayanan dalam pemasangan sarana air minum sangat diharapkan, maka sekiranya perlu dipertimbangkan dan dapat dipikirkan tentang kondisi dan keadaan mengingat jalannya air pada musim kemarau sangat lambat, maka dari unsur inilah yang perlu segera diadakan hydran umum dan penambahan terminal air.

5. Untuk itu berdasarkan fakta yang ada, maka dalam pengamatan dan penilaian penulis ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam pelayanan dan penyaluran distribusi air minum adalah sebagai berikut :

a. Perlu diadakan perluasan jaringan transmisi dan distribusi pada pemukiman yang belum dijangkau.

b. Perlu segera pergantian water meter pelanggan yang sudah rusak karena musim kemarau dan rusak karena banjir.

Dengan melihat dari beberapa hal di atas,

maka dalam rangka efisiensi dan efektivitas hasilnya yang diharapkan perlu dipertimbangkan peningkatan khususnya yang menyangkut tentang sistem penyaluran dan distribusi air minum dengan dukungan biaya serta pembagian wewenang dan tugas yang jelas dan tegas.

B. Saran-Saran

1. Untuk mencapai kebutuhan air minum yang seoptimal mungkin dan dapat dijangkau sebagian kebutuhan pelayanan yang ada pada daerah ketinggian, maka hendaknya seluruh komponen petugas dari Perusahaan Daerah Air Minum harus mampu meningkatkan pelayanan kebutuhan air minum.
2. Dengan melihat kenyataan bahwa penyaluran air minum ini bagi pelanggan ataupun masyarakat sebagaimana konsumen masih dirasakan sulit dimana faktor yang utama adalah pada daerah yang berbukit sangat sulit untuk penyaluran air yang lebih cepat maka pihak perusahaan dapat memprioritaskan dengan menambah bak-bak umum yang dapat memperlancar pelayanan air dan juga dapat memperbesar daya tampung air.
3. Melihat hanya sebagian saja yang sudah jadi pelanggan air minum maka Perusahaan Daerah Air Minum merasa perlu untuk mengevaluasi kembali tentang kebijakan yang telah ditetapkan yaitu mengenai

biaya pemasangan instalasi air minum yang baru dan tarif pemakaian dengan kemampuan masyarakat kota yang ada di Kecamatan Banggae.

4. Bagaimanapun lengkapnya suatu fasilitas baik sarana yang mendukung untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan jaminan akan kemampuan untuk mencapai kebutuhan pelayanan belumlah dapat diharapkan manakala tidak berjalan sesuai dengan penyaluran dan distribusi air minum secara tepat, untuk itu perlu segera ditingkatkan pelaksanaannya dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan maupun masyarakat yang semakin meningkat.



DAFTAR KUTIPAN

1. Republik Indonesia Repelita IV BAB XVIII, halaman 432
2. Ir. C. Totok Sutrisno dan Eny Suciastuti. Teknologi Penyediaan Air Daerah PT Bina Aksara Jakarta 1987, Halaman 90.
3. Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia. Air Minum No. 26 Jakarta 1989, Halaman 9.
4. Prof. Dr. MR. Prajudi Admosudirdjo. kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran, Ghalia Indonesia Jakarta 1982 Halaman 26.
5. Drs. Onong U. Effendi MA. Sistem informasi dalam manajemen. Alumni Bandung 1981, Halaman 9.
6. Prof. Dr. MR. Prajudi Admosudirdjo op. cit Halaman 26.
7. Drs. Lubis Ibrahim. Pengendalian dan Pengawasan Proyek Dalam Manajemen, Ghalia Indonesia 1984, Halama 26.
8. Dra. Kartini Kartono. Pimpinan dan kepemimpinan, apakah pemimping Abnormal itu ?, CV Rajawali Jakarta 1983, Halaman 114.
9. Drs. H. Ibrahim, op cit Halaman 37 dan 38
10. Drs. Moekijat, Prinsip-prinsip Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan. Alumni Bandung 1984, Halaman 91.
11. Prof. Dr. Sondang P. Siagian. Adminietrasi Pembangunan. Ghalia Indonesia Jakarta 1985, Halaman 114.

12. Andry Sutardi MBA. dan Drs. H. Engkoem Damini. Pokok-pokok ilmu adminitrasi dan Manajemen. PT. mediatama Sarana Perkasa Jakarta 1986, Halaman 17.
13. Drs. Sutart, Dasar-Dasar Organisasi. Gajah Mada University press 1984, Halaman 37.
14. Prof. Dr. Prajudi Admosudirjo Op Cit Halaman 102.



DAFTAR PUSTAKA

- Admosudidjo, Prajudi, Prof. Dr. 1982 Kesekretarian administrasi Perkantoran, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Effendi, Onong, Uchana. 1981. Sistem Informasi Dalam Manajemen, Alumni Bandung.
- Handaningrat, Soewarno, Drs. 1984. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional, Gunung Agung Jakarta.
- Kartono Kartini, Dra. 1983. Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Pemimpin Abnormal itu ?, CV Rajawali Jakarta.
- Lubis Ibrahim, H. Drs. 1984. Pengendalian dan Pengawasan Proyek Dalam Manajemen, Ghalia Indonesia.
- Moekijat, Drs. 1984. Prinsip-Prinsip Administrasi Manajemen dan kepemimpinan, Alumni Bandung.
- Panglaykim, J. dan Hazil Tanzil. 1984. Manajemen Suatu Pengantar, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Siagian, Sondang, P. 1970. Administrasi Pembangunan, Gunung Agung Jakarta.
- Sarwoto, Drs. 1983. Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Sutarto, Drs. 1984. Dasar-Dasar Organisasi, Gajah Mada University Press.
- Soekarno, K. Drs. 1979. Dasar-Dasar Manajemen, Miewer Jakarta.

Sukardi Andry, MBA dan Drs. H.M. Engkoem Damini. 1986.

Pokok-Pokok Ilmu Administrasi dan Manajemen,

PT. Mediyatama Sarana Perkasa Jakarta.

Singarimbun Nasri dan Sofyan Effendi, 1985, Metode

Penelitian Survei, LPJES Jakarta.

Sumarnonugroho Drs, MA, 1987. Intervensi Usaha

Kesejahteraan Sosial Ghalia Indonesia, Jakarta.

Penuntutan Pelaksana Sistem Akuntansi dan Manajemen pada

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Majene Buku II,

III, IV. Uraian Kegiatan Perunit Kerja Disusun

oleh PT. Relevant Development Consultant.

Pedoman Pelaksana Sistem Akuntansi Perusahaan Air Minum

(Badan Pengelolaan Air Minum) 1990 Direktorat

Teknik Penyehatan direktorat Jenderal Cipta

Karya Dep, PU.

Petunjuk Operasi dan Pemeliharaan Paket Instalasi Wijayah

Kusuma.

Penataran Teknik Penyehatan Bidang Air Bersih. (Tenaga

Inti Proyek Air Bersih) Dep. PU, Direktorat

jenderal Cipta Karya. Direktorat Teknik

Penyehatan.

Uraian singkat Sistem Penyediaan Air Bersih Kota Majene.