

**IMPLEMENTASI PROGRAM PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT DI DESA PADANG LAMPE KECAMATAN
MARANG KABUPATEN PANGKEP**

TESIS

LUKMAN

NIM: 4617103008



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PABLIK
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan. Serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No, 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Makassar, 13 Juli 2019



u
Lukman

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.
2. Nama : Lukman
NIM : 46 171 030 08
3. Program : Studi Administrasi Publik

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Husain Hamka.,M.Si.
NIP : 19541105198103100



Dr. Uddin B. Sore, S. IP.,SH., M.Si
NIDN: 09060167101

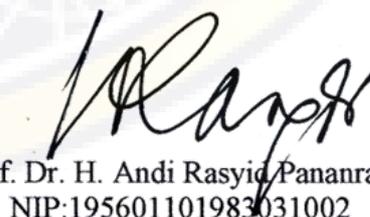
Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si.
NIDN: 0913017402



Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH, M.Pd
NIP:195601101983031002

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari /tanggal : Sabtu 13 Juli 2019

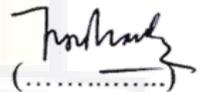
Tesia atas nama : Lukman

Nim : 46 171 030 08

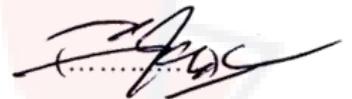
Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS

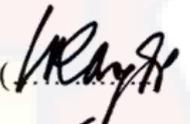
Ketua : Prof. Dr. H. Husain Hamka.,M.Si.



Sekretaris : Dr. Uddin B. Sore, S. IP.,SH., M.Si



Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. Andi Rasyid Pananrangi, SH.,M.Pd



2. Dr. H. Zainuddin Mustapa, M.Si



Makassar, 13 Juli 2019



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si
NIDN: 09 1301 7402



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala kemuliaan ilmu pengetahuan dan kebenaran berfikir serta bertindak hanyalah milik Allah SWT. Sedangkan milik penulis hanyalah kekeliruan dan kesalahan. Oleh sebab itu perkenankanlah permohonan maaf saya, sebagai penulis apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam menyelesaikan Tesis.

Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus di penuhi untuk memperoleh gelar magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Bosowa Makassar.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak yang membantu hingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Muh. Saleh Palu, M.Eng. Rektor Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Perof. Dr. Batara Surya, S.T, M.Si, Direktur Pascasarjana di Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar, khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Syamsul Bahri, S.Sos. M.Si, Asisten Direktur Pascasarjana di Universitas Bosowa Makassar yang telah membimbing dan memberikan ilmu

yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Universitas Bosowa Makassar, khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

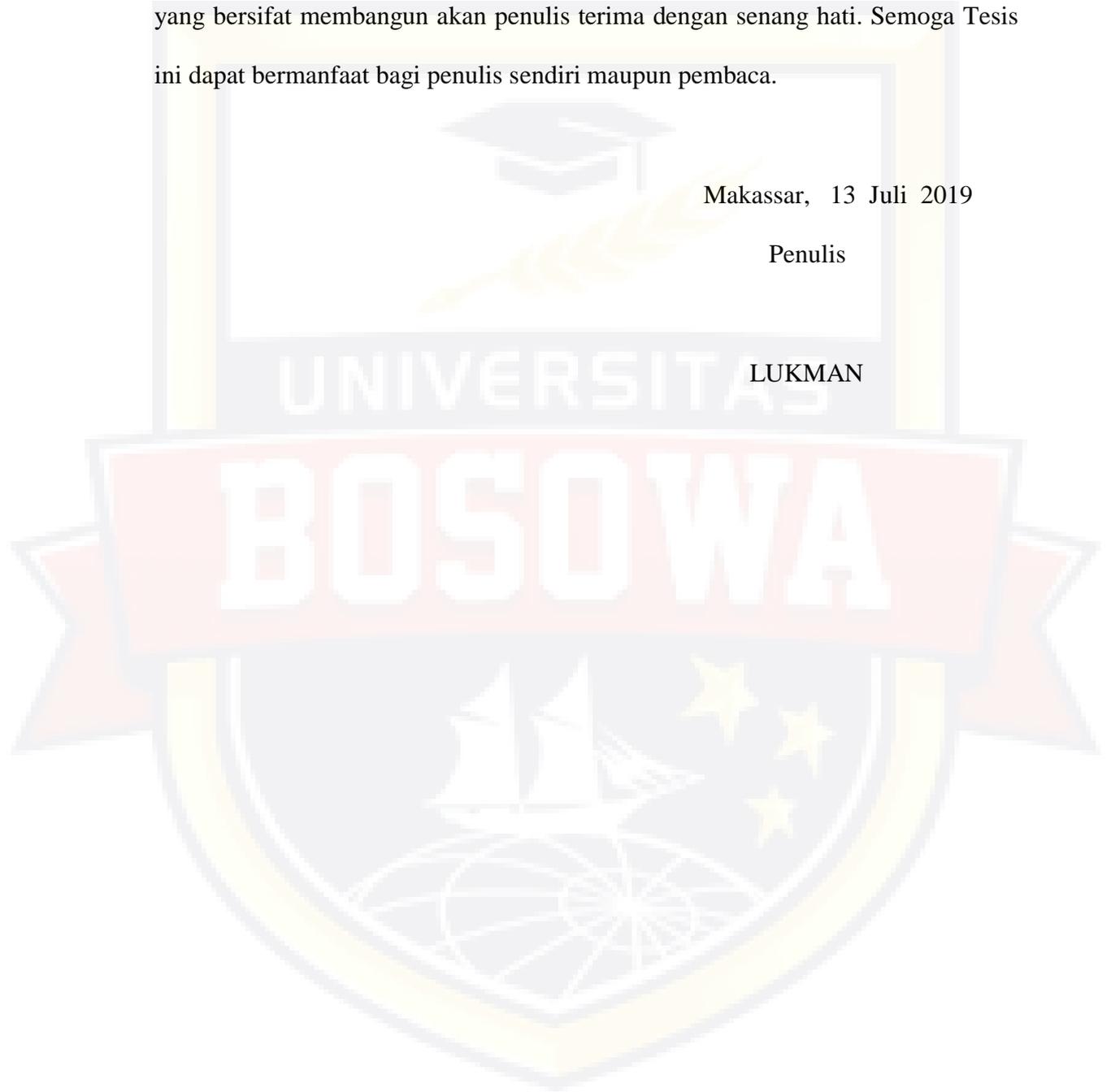
4. Bapak Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi. SH. M.Pd, KPS Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. Para pembimbing Bapak Prof. Dr. Husain Hamka, M.Si. Pembimbing I dan Bapak Dr. Udin B. Sore, S.IP, SH, M.Si sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran kepada penulis selama masa penyusunan penulisan Tesis ini.
6. Para Dosen Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dengan penuh pengorbanan kepada penulis.
7. Bapak Direktur PDAM Kabupaten Pangkep dan seluruh pegawai PDAM Kabupaten Pangkep yang telah membantu penulis untuk melakukan riset serta memberikan kesempatan kepada penulis memperoleh bahan yang diperlukan dalam penulisan ini.
8. Selanjutnya kedua orang tua teristimewa kepada istri tercinta Darlian, S.Sos. M.Si. Anak-anakku tersayang : Muh. Nurul Djihad Ramadhan Lukman, Putri Anggraeni Nurhalisah Lukman, Muh. Alexander Agung Sulkarnain Lukman, yang dengan tulus memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun Tesis ini.
9. Semua teman-teman seperkuliahan Progran Studi Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tugas pembuatan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pembaca.

Makassar, 13 Juli 2019

Penulis

LUKMAN



ABSTRAK

LUKMAN. Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep (dibimbing oleh Husain Hamka dan Udin B. Sore).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menginterpretasi: dalam meningkatkan pelayanan Air minum merupakan kebutuhan pokok bagi manusia bahkan seluruh makhluk hidup yang hidup dipermukaan bumi ini dimana memiliki arti yang sangat primer dan luas cakupan fungsinya. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat pihak dari PDAM berusaha semaksimal mungkin dengan mengarahkan berbagai potensi yang ada termasuk menambah jumlah debit air, kualitas air ditingkatkan serta membentuk pelanggan sambungan baru dan memperbaiki sistem pengaliran dengan sistem administrasi yang efisien dan efektif dengan prosedur dan mekanisme kerja yang benar-benar dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari sejumlah informan Direktur PDAM, Kabag, Kasi, sfat PDAM dan masyarakat pelanggan air bersih di unit PDAM Padang Lampe.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam mekanisme kerja yang jelas dan efisien seperti ini secara otomatis terdapat fungsi-fungsi manajemen seperti pengorganisasian, manajemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan tata usaha dan hubungan masyarakat sehingga secara teknis program-program operasional yang menjadi sasaran pokok pekerjaan berupa produksi air, transmisi, penyambungan, perawatan umum dan pengawasan dapat berjalan dengan baik. Rencana panjang, menengah dan rencana kerja tahunan yang matang guna untuk mengurangi kehilangan air dengan cara menghitung ratio pendapatan, ratio kebocoran dan ratio efektif. Kesimpulan 1). Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep perencanaan merupakan acuan bagi perusahaan untuk melaksanakan program agar sesuai dengan arah dan harapan perusahaan dan masyarakat. 2) Faktor yang mempengaruhi implementasi Pelayanan Publik di program PDAM Unit Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep kondisi lingkungan sosial budaya, ekonomi, politik dan demografi merupakan aspek lingkungan kebijakan yang mewarnai jalannya implementasi kebijakan perbaikan pelayanan publik.

Kata Kunci: Implementasi, Meningkatkan, Pelayanan, Masyarakat, Efisien.

ABSTRACT

LUKMAN. implementation of the program of regional water companies in improving community services in the villages of Padang Lampe Sub-District Marang Pangkep District (guided by Husain Hamka and Udin B. Sore).

This study aims to analyze and interpret: in improving service Drinking water is a basic necessity for humans, even all living things that live on the surface of the earth where it has a very primary meaning and a wide range of functions. To improve service to meet the needs of clean water for the community, the parties from the PDAM make every effort possible by directing various existing potentials including increasing the amount of water discharge, improving water quality and forming new connection customers and improving the drainage system with an efficient and effective administrative system with procedures and working mechanism that really can work as it should.

This research is descriptive analysis using a qualitative approach. Data was obtained from a number of PDAM Director informants, Kabag, Kasi, PDAM staff and clean water customer communities at Padang Lampe PDAM unit.

The results of the study show that, in a clear and efficient working mechanism such as this, there are automatically management functions such as organizing, management, communication, staffing, finance, administrative and public relations supplies so technically operational programs are the main target of the work in the form of water production, transmission, connection, general maintenance and supervision can work well. long, medium plan and mature annual work plan to reduce water loss by calculating the income ratio, leakage ratio and effective ratio. Conclusion 1). The implementation of the Regional Drinking Water Company Program in Improving Community Services in Padang Lampe Village, Marang Subdistrict, Pangkep District, planning is a reference for companies to implement the program in accordance with the direction and expectations of the company and the community. 2) Factors influencing the implementation of Public Services in the Padang Lampe Unit PDAM program in Marang District, Pangkep Regency, the conditions of the socio-cultural, economic, political and demographic environment are the environmental aspects of the policy that characterize the implementation of public service improvement policies.

keywords: implementation, improving, service, community, efficient.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
A. Perspektif Teori	9
1. Kebijakan Publik	9
a. Pengertian Kebijakan Publik (<i>Publik Policy</i>)	9
b. Tujuan Kebijakan.....	12
c. Jenis Kebijakan Publik.....	13

d. Sifat Kebijakan Publik.....	14
e. Konsep Kebijakan Publik.....	15
2. Implementasi Kebijakan.	18
a. Faktor Pendukung Implementasi.	19
b. Faktor Penghambat Implementasi.	23
3. Konsep Implementasi Kebijakan.....	26
a. Pengertian Implementasi.....	26
b. Pengertian Program.....	31
c. Implementasi Program.....	31
d. Interpretasi.....	33
e. Penerapan.....	34
4. Model Implementasi Kebijakan	35
a. Model Implementasi Menurut George Edwar III (1980)..	35
b. Model Implementasi Menurut Donal Van Meter dan Van Horn (1975).....	38
c. Model Implementasi Daniel A. Mazamanian dan Paul A. Sabatier (1983).....	40
d. Model Implementasi Merille S. Grindle.....	43
5. Pelayanan Publik.....	46
a. Pengertian Pelayanan.	46
b. Pelayanan Publik.....	47
c. Kualitas Pelayanan Publik.	56
d. Efektifitas Pelayanan Publik.	60

6. Air Bersih Sebagai Salah Satu Kebutuhan Pokok	
Masyarakat.....	61
a. Program Perusahaan Air Minum.....	63
b. Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum.	66
7. Pelayanan Air Bersih di Kantor PDAM Unit Padang	
Lampe	69
a. Personil PDAM Unit Padang Lampe	69
b. Struktur Organisasi PDAM Pangkep/IKK-Unit Padang	
Lampe.....	69
c. Tupoksi.....	79
8. Standar Operasiona Prosedur (SOP) Pelayanan Air Bersih	
di Kantor Unit Padang Lampe	81
a. Alur Pelayanan Prosedur Pengaduan Keluhan Pelanggan	
Kepada PDAM Unit Padang Lampe	81
b. Alur Pelayanan Prosedur Sambungan Baru (SR) Pada	
Kantor PDAM Unit Padang Lampe.....	82
c. Alur Pelayanan Pembayaran Rekening Air Pada Kantor	
PDAM Unit Padang Lampe.....	85
B. Penelitian Terdahulu.....	85
C. Kerangka Konseptual	87
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain penelitian	90
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian	94

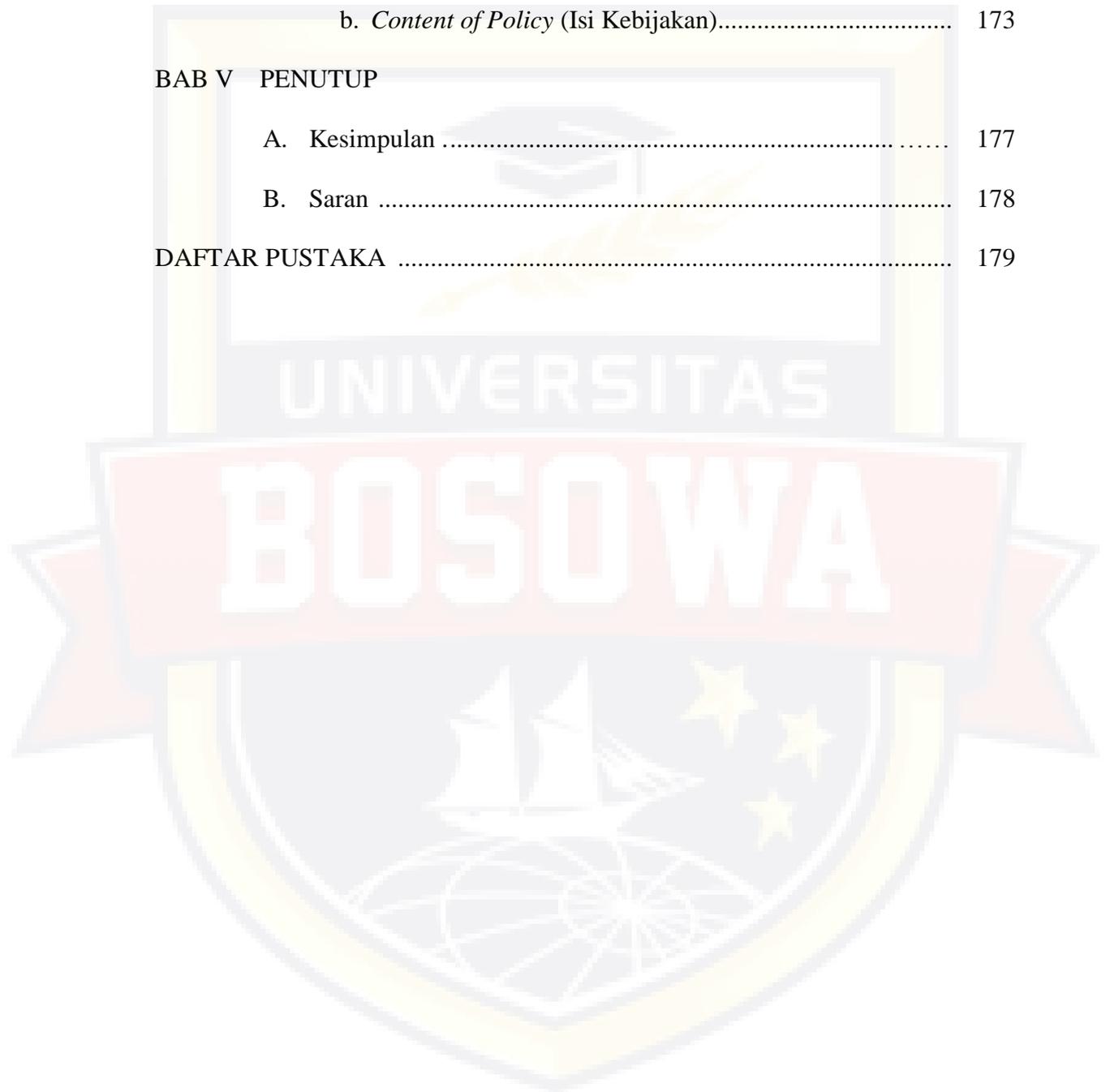
1. Lokasi Penelitian	94
2. Jadwal Penelitian.....	95
C. Fokus dan Deskripsi Fokus	95
1. Fokus Penelitian.....	95
2. Deskripsi Fokus Penelitian	98
D. Instrumen Penelitian.....	99
E. Jenis dan Sumber Data	99
1. Jenis Penelitian	99
2. Sumber Data Penelitian	100
3. Dokumen dan Arsip.....	101
F. Teknik Pengumpulan Data	101
G. Teknik Analisa Data	102
H. Keabsahan Data	103

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	109
1. Letak Georafii	110
2. Luas Wilayah.....	111
3. Keadaan Alam.....	111
4. Keadaan Iklim.....	112
5. Keadaan Penduduk.....	112
B. Temuan Penelitian	113
1. Sturktur Organisasi PDAM Unit Padang Lampe	113
a. Susunan Organisasi PDAM Unit Padang Lampe.....	113

b. Tata Kerja.....	114
c. Cakupan Wilayah Kerja/Daerah Layanan.....	114
d. Sumber Daya Manusia (SDM).....	116
2. Implementasi Program- Program PDAM Unit Padang Lampe	118
a. Program Operasional (Tehnik Oprasional).....	118
b. Program Pelayanan Administrasi.....	122
3. Implementasi Data Manajemen Distribusi Air PDAM Unit Padang Lampe.....	124
Metode Estimasi yang Digunakan dalam Pendistribusian Air.....	126
a. Evaluasi Terhadap Implementasi Air yang Didistribusi.	129
b. Tindak Lanjut Bagi Ratio Efektifitas yang Rendah.	130
c. Implementasi Pelayanan PDAM Unit Padang Lampe....	131
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	134
1. Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep ...	134
a. Komunikasi.....	143
b. Sumberdaya	146
c. Disposisi	147
d. Struktur Birokrasi	149
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program	

PDAM PadangLampe	153
a. <i>Content of Policy</i> (Isi Kebijakan).....	154
b. <i>Content of Policy</i> (Isi Kebijakan).....	173
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	177
B. Saran	178
DAFTAR PUSTAKA	179



DAFTAR TABEL

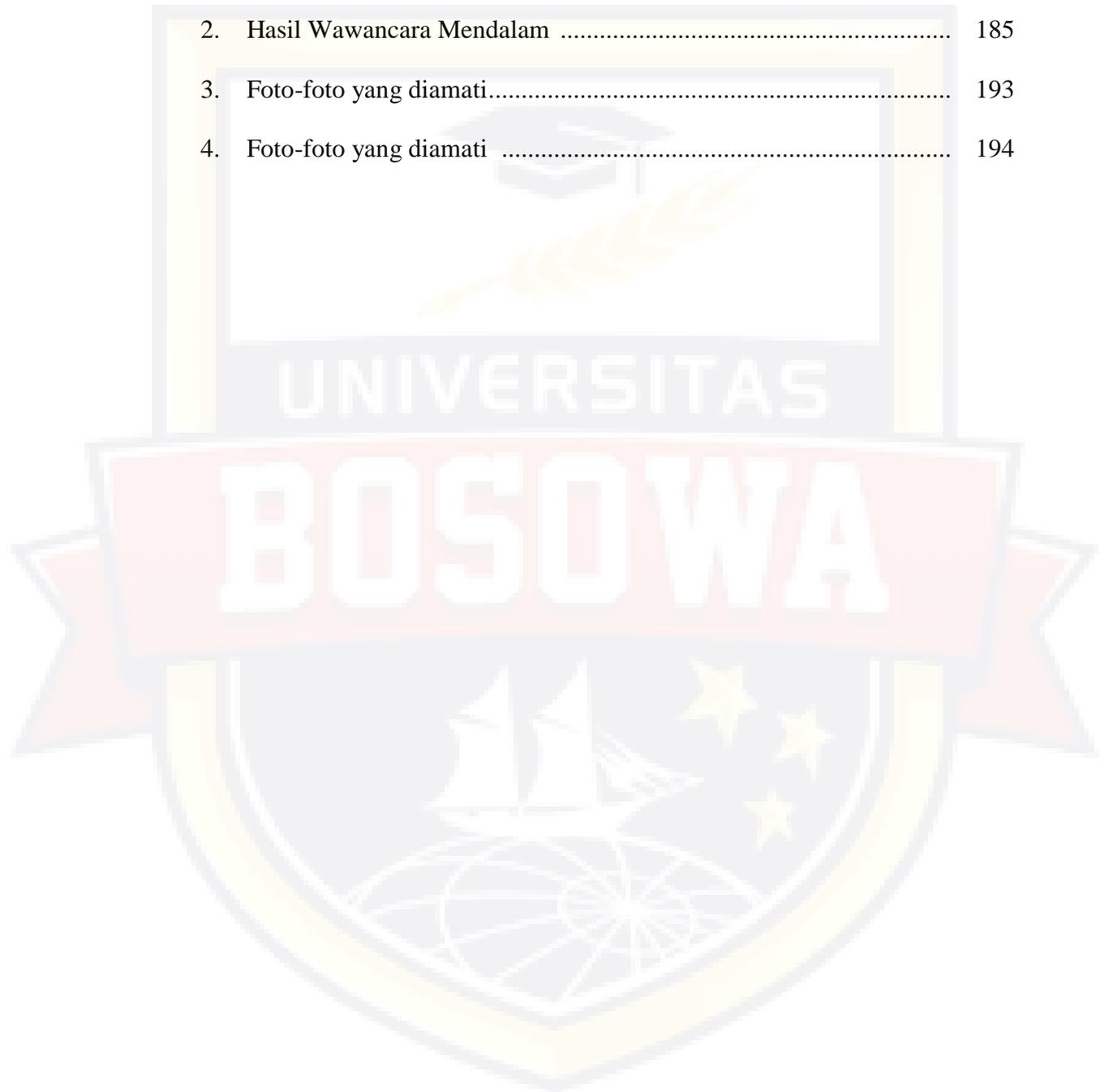
Tabel		Halaman
2.5	Keadaan Personil PDAM Pangkep /IKK-Unit Padang Lampe 2017/2018	69
3.1	Jadwal Penelitian	95
4.1	Keadaan Penduduk Menurut Kartu Keluarga (KK) Di Tiap-Tiap Dusun.	115
4.2	Klasifikasi Kelas Langganan PDAM Unit Padang Lampe.	115
4.3	Jumlah Sambungan Pelanggan Dari Tahun 2014 Sampai Dengan Tahun 2018 PDAM Unit Padang Lampe.	116
4.4	Jumlah Sambungan Pelanggan Sampai Dengan Akhir Bulan Desember 2018.	116
4.5	Jumlah Pegawai PDAM Unit Padang Lampe Berdasarkan Pendidikan Akhir Tahu 2018	116
4.6	Pegawai PDAM Unit Padang Lampe Berdasarkan Pendidikan Akhir Tahun 2018.	117
4.7	Susunan Anggota Badan Pengawas PDAM Unit Padang Lampe Tahun 2018.	117
4.8	Keadaan Perkembangan Pelanggan PDAM Unit Padang Lampe Akhir Tahun 2013 - 2018.	131
4.9	Daftar Informan Penelitian	186
4.10	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian	187

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Gambar Model Implementasi Menurut Edward III (1980)	38
2.2	Gambar Bagan Model Implementasi Van Meter dan Dan Van Horn (Sumber : Van Meter dan Dan Van Horn dalam Subarsono, (2010:100)	40
2.3	Gambar Model Implementasi Kebijakan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier. (Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono, (2010:95)	41
2.4	Gambar Model Implementasi Kebijakan Menurut Merilles S. Grindle.	46
2.6	Gambar Kerangka Konseptual Model Implementasi Menurut Edward III (1980)	89
3.2	Bagan Model Analisis Interaktif (Sumber : H. B. Supomo, 2002:96)	103

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian.....	184
2. Hasil Wawancara Mendalam	185
3. Foto-foto yang diamati.....	193
4. Foto-foto yang diamati	194



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan pokok bagi manusia bahkan seluruh makhluk hidup dipermukaan bumi ini. Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan hidup di bumi tergantung pada kesediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia. Air bagi manusia dan masyarakat memiliki arti yang sangat primer dan luas, cakupan fungsinya tidak hanya terbatas pada pengertian air yang diminum saja tetapi menyangkut bidang-bidang lain seperti industri, kebutuhan untuk tempat peribadatan dan lain-lain sebagainya. Bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan.

Dengan semakin meningkatnya jumlah manusia, semakin berkembangnya daerah pertanian dan pemukiman, serta menurunnya daerah resapan, kualitas lingkungan dan berubahnya pola cuaca maka mulai terasa ketidak seimbangan antara pemanfaatan ketersediaan air dalam jumlah dan kualitas air yang mencukupi. Hal tersebut terjadi karena sebagian besar air hujan yang jatuh kebumi langsung menjadi air permukaan, dimana lahan tidak mampu menyimpan air. Sehingga perlu perhatian khusus untuk penyediaan air bersih demi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungannya. Karena pentingnya air bagi kehidupan manusia, pemerintah menjamin kebutuhan air bagi warga negaranya seperti tertuang dalam Pasal 5 BAB I Undang-Undang Republik

Indonesia No. 7 Tahun 2004, tentang sumber daya air yang berbunyi : “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat, bersih dan produktif. Pengelolaan sumber daya air merupakan upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air, dan mengendalikan daya rusak air.

Konservasi sumber daya air meliputi upaya pemeliharaan keberadaan serta berkelanjutan keadaan, sifat, dan fungsi sumber daya air agar senantiasa tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik pada waktu sekarang maupun yang akan datang. Pendayagunaan sumber daya air meliputi upaya penatagunaan, penyediaan, penggunaan, pengembangan, dan pengusahaan sumber daya air secara optimal agar berhasil guna dan berdaya guna. Pengendalian daya rusak air meliputi upaya untuk mencegah, menanggulangi, dan memulihkan kerusakan kualitas lingkungan yang di sebabkan oleh daya rusak air. Pengelolaan sumber daya air merupakan institusi yang diberi wewenang untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air. Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM Menurut UU No. 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum untuk dibidang air minum.

Kebutuhan air bersih untuk Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, akan terus meningkat seiring dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk aneka ragam pemakaian air bersih yang mampu melayani masa sekarang dan masa akan datang.

Pemamfaatan air bersih masyarakat pada dasarnya dapat bersumber dari berbagai macam jenis seperti air sumur, air hujan, mata air, serta air dari hasil penyulingan. Namun untuk pelayanan secara massal kepada masyarakat, maka diperlukan satu program-program tersendiri untuk mengelolanya, seperti yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe.

Kebutuhan air bersih bagi masyarakat tidak hanya terbatas bagi perumahan atau konsumsi masyarakat pada rumah tangga akan tetapi meliputi; kebutuhan rumah tangga, industri, pendidikan, kesehatan, bangunan penunjang ekonomi, kebutuhan rumah ibadah, kebutuhan hotel/penginapan dan kebutuhan perkantoran serta kebutuhan hidran kebakaran.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat, maka pihak PDAM Unit Padang Lampe berusaha semaksimal mungkin dengan mengerahkan berbagai potensi yang ada, termasuk menambah jumlah debit air, kualitas air ditingkatkan, serta bentuk pelayanan sambungan baru dan memperbaiki sistem pengaliran, dan lain-lain sebagainya. Salah satu bentuk pelayanan yang menonjol dalam pelayanan air bersih kepada masyarakat merupakan pelayanan sistem administrasi yang efisien dan efektif, seperti melayani permintaan sambungan, pengaduan serta pelayanan teknis lainnya.

Salah satu permasalahan yang sering kali dialami oleh PDAM Unit Padang Lampe dalam memberikan pelayanan adalah belum tersedianya program pendukung untuk pemenuhan kebutuhan air minum, termasuk kemampuan menyediakan program pendukung untuk pemenuhan kebutuhan air minum, termasuk kemampuan menyediakan sambungan baru serta memenuhi permintan

baru serta memenuhi permintaan debit air dari pelanggan lama, terutama pada jam-jam puncak pemakaian air, seperti pada pagi hari dan sore hari, dimana masyarakat sangat banyak menggunakan air pada jam-jam tersebut.

Suatu kebijakan atau program pada tahap implementasinya, maupun pada hasilnya adakalanya tidak sesuai dengan apa yang seharusnya. Menurut Water Wiliam dalam Ismail (2005:132) menyatakan masalah yang paling mendasar dalam implementasi kebijakan memindahkan suatu keputusan kedalam kegiatan atau pengoprasian dengan cara tertentu. Dan cara tersebut merupakan bahwa apa yang dilakukan memiliki kemiripan nalar dengan keputusan tersebut serta berfungsi dengan baik dalam lingkup lembagannya. Hal terakhir mengandung pesan yang lebih jelas dibandingkan dengan kesulitan dalam menjembatani jurang pemisah keputusan kebijakan dan bidang kegiatan yang dapat dikerjakan.

Keberhasilan Implementasi menurut Merile S. Grindle (1980) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel isi kebijakan ini mencakup :

- 1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group;
- 3) Sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan;
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup :

- 1) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan;
- 2) Karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa;
- 3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Sementara Edward III dalam Juliartha (2009:58) bahwa masalah utama dari administrasi

publik adalah *lack attention to implementation will not be carried out successfully* komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan, sikap, dan tanggapan dari para pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan.

Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe dengan berbagai kebijakan (*public policy*). Kebijakan ini berupa pembinaan teknis maupun kebijakan dalam pengimplementasian untuk setiap sektor potensial peningkatan pelayanan yaitu guna mengantisipasi masalah kinerja teknis PDAM Unit Padang Lampe adalah (1) sumber air baku; (2) debit sumber tidak mencukupi; (3) kebocoran fisik jaringan perpipaan; (4) pencurian *illegal connection*; (5) kualitas air baku buruk; (6) infrastruktur minim. Program peningkatan pelayanan ini dapat membantu mengurangi kendala-kendala sehingga dapat mencapai kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, yaitu kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reliability, maintainability, logistic, suppratability, costumer servis, training, delivery, biling, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost* (Kotler dalam Prasetyani, 2009).

Menurut keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, ada tiga aspek yang menjadi tiga indikator penilaian tingkat keberhasilan PDAM antara lain aspek administrasi, aspek keuangan dan aspek operasional. Adapun yang termasuk aspek operasional adalah; (1) cakupan pelayanan; (2) kualitas air distribusi; (3) kuantitas air, (4) produktivitas pemanfaatan instalasi produksi; (5) tingkat kehilangan air; (6) peneraan meter air; (7) kecepatan penyambungan baru; (8) kemampuan penanganan pengaduan rata-rata perbulan; (9) kemudahan pelayanan; (10) rasio karyawan per 100 pelanggan.

Menurut Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI) Tahun 2009, struktur masalah kinerja teknis PDAM adalah (1) sumber air baku; (2) debit sumber tidak mencukupi; (3) kebocoran fisik jaringan perpipaan; (4) pencurian *illegal connection*; (5) kualitas air baku buruk; (6) infrastruktur minim;

Lebih lanjut penulis menganalisis implementasi program peningkatan pelayanan air bersih dari aspek siapa yang terlibat dalam implementasi tersebut, dasar dari proses administrasi, kepatuhan pada kebijakan, dampak dan pengaruh dari Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Desa Padang Lampe Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep.

Diharapkan dari beberapa aspek tersebut dapat dilihat seberapa jauh program tersebut bermanfaat bagi pelanggan PDAM Unit Padang Lampe serta meminimalkan titik-titik persolalan yang menjadi kelemahan program tersebut.

Berdasar pada latar belakang masalah tersebut diatas maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai pelayanan kebutuhan air bersih di Desa Padang

Lampe dengan mengambil judul “Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep”.

Oleh karenanya peneliti ingin mengetahui lebih mendalam apa saja penyebab adanya kendala terhadap program peningkatan pelayanan air bersih yang membuat peneliti mengetahui efektif tidaknya program tersebut.

B. Rumusan Masalah

Melihat cakupan masalah yang cukup luas, maka untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat dan pengelolaan daya yang efisien maka masalah yang diteliti dalam penulisan tesis ini dibatasi sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi program PDAM Unit Padang Lampe ?

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk mengetahui implementasi program data manajemen distribusi air PDAM Unit Padang Lampe.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program PDAM di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian tesis ini diharapkan berguna sebagai salah satu bahan informasi terhadap upaya pengelolaan program-program PDAM.

2. Merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan Pasca Sarjana dalam studi pada jurusan Administrasi Pablik di Universitas Bosowa Makassar.

E. Sistimatika Penelitian

Adapun sistimatika penelitian pada hasil penelitian ini antara lain :

BAB I Adalah pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, lingkup penelitian

BAB II adalah kajian teori dan kerangka konsep, yang membahas tentang perspektif teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual.

BAB III Adalah yang membahas tentang desain penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, fokus dan deskripsi fokus, instrument penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, tehnik analisa data, rencana pengujian keabsahan data.

BAB IV Adalah hasil penelitian dan pembahasan yang membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian.

BAB V Adalah penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A Perspektif Teori.

1. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik (*Public Policy*)

Secara umum istilah kebijaksanaan seringkali dipergunakan secara bergantian. Kedua istilah ini terdapat banyak kesamaan dan sedikit perbedaan, sehingga tak ada masalah yang berarti bila kedua istilah itu dipergunakan secara bergantian. Pengertian istilah kebijakan dan kebijaksanaan juga terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia.

1. Kebijakan : kepandaian; kemahiran

- a. Hal bijaksana: kepandaian menggunakan akal budinya (pengalaman dan pengetahuannya).
- b. Pimpinan dan cara bertindak bila menghadapi orang lain (dalam kesulitan dan sebagainya).
- c. Kecakapan bertindak bila menghadapi orang lain (dalam kesulitan dan sebagainya), Poerwadarminta, (1994:115).

2. Istilah kebijaksanaan biasanya digunakan untuk perbuatan yang baik, menguntungkan atau positif.

Kebijaksanaan berarti:

- a) Pandai, mahir: selalu menggunakan akal budinya
- b) Patah lidah: pandai bercakap-cakap, Poerwadarminta, (1994:115).

Sedangkan *policy* berasal dari bahasa latin *politeia* yang berarti kewarganegaraan. Karena *policy* dikaitkan dengan pemerintahan, maka lebih tepat jika diterjemahkan sebagai kebijaksanaan dan bukan kebijakan, Bayu Suryaningrat, (1989:11).

Menurut Charles O. Jones, istilah kebijakan tidak hanya digunakan dalam praktik sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda (Budi Winarno, 2002:16). Berkaitan dengan pengertian kebijakan tersebut, Carl Friedrich dalam Budi Winarno (2002:16) memberi pengertiannya sebagai berikut: Kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan atau kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.

Istilah kebijakan ini lebih tertuju pada kebijakan publik (*public policy*) yaitu kebijakan Negara, kebijakan yang dibuat Negara. Kebijakan publik dapat juga berarti serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Bentuk kebijakan publik itu bisa berupa undang-undang atau peraturan daerah (Perda) dan yang lain (Ambarsari Dewi, 2002:1).

Menurut James Anderson, dalam Bambang Sunggono (1994:23) mengatakan bahwa : "*Public Policies are those policies developed by*

governmental bodies and officials” (kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah).

Menurut Anderson, implikasi dari pengertian kebijakan publik tersebut adalah :

- a) Bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan kegiatan yang berorientasi pada tujuan;
- b) Bahwa kebijakan itu berisi tindakan tindakan atau pola tindakan-tindakan pejabat pemerintah;
- c) Bahwa kebijakan itu adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu;
- d) Bahwa kebijakan publik itu biasa bersifat positif dalam arti merupakan merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.
- e) Bahwa kebijakan pemerintah dalam arti yang positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa (*otoritatif*). (BambangSunggono 1994:23).

Pressman dan Widavsky mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang biasa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. (Budi Winarno, 2002:17).

Keterlibatan aktor-aktor dalam perumusan kebijakan publik merupakan ciri khusus kebijakan publik. Hal ini seperti yang diungkapkan Dapid Easton sebagai “penguasa” dalam situasi sistem politik, yaitu para sesepu suku, anggota-anggota eksekutif, legilatif, yudikatif, penasihat raja dan semacamnya. Menurut Easton, mereka ini merupakan orang-orang yang terlibat dalam masalah sehari-hari dalam suatu sistem politik, diakui oleh sebagian besar anggota sistem politik, mempunyai tanggung jawab untuk masalah-masalah ini, dan mengambil tindakan-tindakan yang diterima secara mengikat dalam jangka waktu yang lama oleh sebagian besar anggota sistem politik selama mereka bertindak dalam batas-batas peran yang diharapkan (Budi Winarno, 2002:18).

Dari pengertian kebijakan publik yang diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a) Kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintah;
- b) Kebijakan publik baik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai tujuan tertentu;
- c) Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

b. Tujuan Kebijakan

Fungsi utama dari Negara adalah mewujudkan, menjalankan dan melaksanakan kebijakan bagi seluruh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tujuan-tujuan penting kebijakan pemerintah pada umumnya, yaitu :

1. Memelihara ketertiban umum (Negara sebagai stabilisator);

2. Memajukan perkembangan dari masyarakat dalam berbagai hal (Negara sebagai stimulator);
3. Memadukan berbagai aktivitas (Negara sebagai Koordinator);
4. Menunjuk dan membagi benda material dan non material (Negara sebagai distributor). (Bambang Sunggono, 1994:12).

c. Jenis Kebijakan Publik

Menurut James E. Anderson Kebijakan Publik dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. *Substantive Policies and Procedural Policies.*

Masalah yang dihadapi pemerintah .Misalnya : kebijakan politik luar negeri, kebijakan dibidang pendidikan, kebijakan ekonomi, dan sebagainya. Dengan demikian yang menjadi tekanan dari *Substantive Policies* adanya pokok masalahnya (*subject matter*) kebijakan. *Procedural Policies* adalah suatu kebijakan yang dilihat dari pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam perumusan kebijakan publik diimplementasikan.

2. *Distributive, Redistributive. And Self Regulatory Policies.*

Distributive Policies adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan atau keuntungan bagi individu-individu, kelompok-kelompok, perusahaan-perusahaan atau masyarakat tertentu. *Redistributive Policies* adalah kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, kepemilikan, atau hak-hak di antara kelas-kelas dan kelompok-kelompok penduduk. *Self Regulatory Policies* adalah kebijakan yang

mengatur tentang pembatasan atau pelarangan perbuatan atau tindakan bagi seseorang atau sekelompok orang.

3. *Material Policies.*

Material Policies adalah kebijakan-kebijakan tentang pengalokasian atau penyediaan sumber-sumber material yang nyata bagi para penerimanya, atau mengenakan beban-beban bagi mereka yang mengalokasikan sumber-sumber material tersebut.

4. *Public Goods and Private Goods Policies.*

Public Goods Policies adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang dan pelayanan-pelayanan untuk kepentingan orang banyak. *Private Goods Policies* merupakan kebijakan-kebijakan tentang barang-barang atau pelayanan untuk kepentingan perorangan yang tersedia di pasar bebas, dengan imbalan biaya tertentu. (Sutopo dan Sugiyanto, 2001:5)

d. Sifat Kebijakan Publik

Menurut Budi Winarno, sifat kebijakan bisa diperinci menjadi beberapa kategori, yaitu :

1. Tuntutan kebijakan (*policy demands*) adalah tuntutan-tuntutan yang dibuat yang dibuat oleh aktor-aktor swasta atau pemerintah, di tujukan kepada pejabat-pejabat pemerintah atau sistem politik.
2. Keputusan kebijakan (*policy decisions*) didefenisikan sebagai keputusan-keputusan yang dibuat oleh pejabat-pejabat pemerintah yang menegaskan atau memberi arah dan subtansi kepada tindakan-tindakan kebijakan publik. Termasuk dalam kegiatan ini adalah menetapkan undang-undang,

memberikan perintah-perintah eksekutif atau pernyataan-pernyataan resmi, mengumumkan peraturan-peraturan administratif atau membuat interpretasi yuridis terhadap undang-undang.

3. Pernyataan kebijakan (*policy statements*) adalah pernyataan-pernyataan resmi atau artikulasi-artikulasi kebijakan publik. Yang termasuk dalam kategori ini adalah undang-undang legislatif, perintah-perintah dan dekrit presiden, peraturan administratif dan pengendalian, maupun pernyataan atau pidato-pidato pejabat pemerintah yang menunjukkan maksud dan tujuan pemerintah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan itu.
4. Hasil kebijakan (*policy outputs*) lebih merujuk kepada manifestasi nyata dari kebijakan publik, hal-hal yang sebenarnya dilakukan menurut keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan kebijakan.
5. Dampak kebijakan (*policy autcomes*) lebih merujuk kepada akibat-akibatnya bagi masyarakat, baik yang diinginkan yang berasal dari tindakan atau tidak adanya tindakan pemerintah. (Budi Winarno, 2002:19-20).

Defenisi kebijakan publik diatas adalah jelas bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan dan kemudian dievaluasi pelaksanaannya.

e. Konsep Kebijakan Publik

Konsep publik pada dasarnya suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu untuk melakukan atau untuk mencapai tujuan

tertentu yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah Negara dan pembangunan (Mustopopadidjadja, 2003). Dalam pembuatan kebijakan publik tersebut membutuhkan penjelasan yang jelas tentang apa sesungguhnya kebijakan publik.

Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi sesuatu masalah politik. Selanjutnya (Mustopopadidjadja, 2003) mengemukakan bahwa “Dalam kehidupan administrasi Negara, secara formal keputusan tersebut lazimnya dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan perundang-undangan“. Dengan demikian kebijakan pemerintah mengatur masyarakat dengan melakukan intervensi dilaksanakan dengan membuat suatu kebijakan yang mengatur dan mengangkat kehidupan masyarakat. Apabila pemerintah tidak mengambil keputusan dalam suatu masalah itu juga yang merupakan kebijakan.

Menurut Winarno (2003:31) menyatakan bahwa “Suatu kebijakan adalah arah tindakan yang mempunyai tujuan yang diambil oleh seseorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan”.

Berkaitan dengan defenisi kebijakan publik menurut Anderson dalam Islami (2009:19) mengemukakan bahwa implikasi dari pengertian kebijaksanaan tersebut adalah :

- a) Bahwa kebijakan Negara itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan.

- b) Bahwa kebijaksanaan itu berarti tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat pemerintah.
- c) Bahwa kebijakan itu adalah merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu.
- d) Bahwa kebijaksanaan Negara itu bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negative dari arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.
- e) Bahwa kebijaksanaan pemerintah dalam arti positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan-peraturan perundangan dan bersifat bermakna (otoritatif).

Sekarang ini dapat dilihat bahwa kebijakan seringkali diberikan makna sebagai suatu tindakan politik dari pemerintah, karena didalam pemerintahan di Indonesia masih dikuasai oleh partai-partai politik yang dapat mempengaruhi pemerintah untuk mengeluarkan suatu kebijakan.

Kebijakan merupakan suatu konsep yang erat kaitannya dengan yang dikemukakan oleh Asmara Raksasatya dalam Islami (2009:18) yaitu kebijakan merupakan suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan, yang didalamnya terkandung 3 elemen, yaitu :

- a) Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
- b) Takti atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- c) Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari takti dan strategi.

2. Implementasi Kebijakan

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan (Poerwardarminta, 1990:327). Istilah implementasi biasa dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Kamus Webster, merumuskan secara pendek bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) *,to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. (Abdul Wahab, 1997:67).

Pengertian implementasi kebijakan diatas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau implementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.

Van Meter dan Van Horn dalam Abdul Wahab (1997:65), menyatakan bahwa : Proses implementasi adalah *“those action by public or private individuals groups that are directed the achievement of abjectives set forth in prior decisions”* (tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau

pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan).

Implementasikan kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dalam urutan waktu tertentu (Bambang Sunggono 1994:137). Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

a. Faktor Pendukung Implementasi

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan tehnik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Budi Winarno, 2002:102).

Sedangkan syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan Negara secara sempurna menurut teori implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun, yaitu :

- a) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya;
- b) Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai;
- c) Perpadauan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia;

- d) Kebijakan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal;
- e) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya;
- f) Hubungan saling ketergantungan kecil;
- g) Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan;
- h) Tugas-tugas diperinci dan ditetapkan dalam urutan yang tepat;
- i) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna;
- j) Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. (Abdul Wahap, 1997:71-78).

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*).

- a. Faktor yang mendukung implementasi kebijakan merupakan transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b. Faktor yang mendukung implementasi kebijakan merupakan kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi harus tetap jelas.

c. Faktor yang mendukung implementasi kebijakan merupakan konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

2. Sumber Daya

Sumber daya penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi : staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

3. Disposisi/Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku.

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

4. Struktur birokrasi.

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta (Budi Winarno, 2002:126-151).

Menurut teori proses implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Horn, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu :

a. Ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan.

Dalam implementasi. Tujuan-tujuan dan saran-saran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak

dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.

b. Sumber-sumber kebijakan.

Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

c. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

Implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar pelaksana.

d. Karakteristik badan-badan pelaksana.

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

e. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.

Kondisi ekonomi, sosial politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan.

f. Kecenderungan para pelaksana (*implementors*).

Intensitas kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan. (Budi Winarno, 2002:110).

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja., akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya.

Menurut James Anderson, masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

- 1) Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah.
- 2) Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan.
- 3) Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan.
- 4) Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi.
- 5) Adanya sanksi-saksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan (Bambang Sunggono, 1994:144).

b. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Menurut Bambang Sunggono, Implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu :

1. Isi kebijakan.

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samanya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci. Sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada.

Kedua, karena kekurangan ketetapan intern dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Ketiga. Kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti.

Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumberdaya-sumberdaya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

2. Informasi.

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

3. Dukungan.

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

4. Pembagian potensi.

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik yang ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas

(Bambang Sunggono, 1994:149-153). Ada penyesuaian waktu khususnya bagi kebijakan-kebijakan yang kontroversial yang lebih banyak mendapat penolakan warga masyarakat dalam implementasinya.

Menurut James Anderson, faktor-faktor yang menyebabkan anggota masyarakat tidak mematuhi dan melaksanakan suatu kewajiban publik, yaitu :

- 1) Adanya konsep ketidak patuhan selektif terhadap hukum, dimana terdapat beberapa peraturan perundang-undangan atau kebijakan publik yang bersifat kurang mengikat individu-individu;
- 2) Karena anggota masyarakat dalam suatu kelompok atau perkumpulan dimana mereka mempunyai gagasan atau pemikiran yang tidak sesuai atau bertentangan dengan peraturan dan keinginan pemerintah;
- 3) Adanya keinginan untuk mencari keuntungan dengan cepat diantara anggota masyarakat yang mencenderungkan orang yang bertindak dengan menipu atau dengan jalan melawan hukum;
- 4) Adanya ketidak pastian hukum atau ketidak jelasan “ukuran” kebijakan yang mungkin saling bertentangan satu sama, yang dapat menjadi sumber ketidak patuhan orang pada hukum atau kebijakan publik.
- 5) Apabila suatu kebijakan ditentang secara tajam (bertentangan) dengan sistem nilai yang dianut masyarakat secara luas atau kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat . (Bambang Sunggono, 1994;144-145).

Suatu kebijakan publik akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat harus sesuai dengan

apa yang diinginkan oleh pemerintah atau Negara. Sehingga apabila perilaku atau perbuatan mereka tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau Negara, maka suatu kebijakan publik tidaklah efektif.

3. Konsep Implementasi kebijakan

a. Pengertian Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan (Poerwardarminta, 1990:327). Istilah implementasi biasa dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Kamus Webster, merumuskan secara pendek bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) *,to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut punya arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. (Abdul Wahab, 1997:67).

Dan implementasi kebijakan menurut (Badudu, 1996) merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Jadi implementasi atau pelaksanaan dapat dikatakan merupakan kemampuan yang tersusun untuk membentuk hubungan-hubungan yang lebih lanjut dalam rangkaian sebab akibat yang menghubungkan tindakan dengan tujuan yang hendak dicapai. Sebuah kebijaksanaan bukanlah sekedar statement atau keputusan belaka melainkan sangat penting untuk di implementasikan. Dalam konteks implementasi sering

sekali disinonimkan dengan kata pelaksanaan yang sesungguhnya memiliki cakupan arti yang berbeda.

Implementasi berasal dari bahas Inggris yaitu *implementation* atau *implementing*, merumuskan secara pendek bahwa “*to implement*” yang berarti mengimplementasikan berarti :*to provide meansfor carrying out*”, (menyediakan dampak akibat terhadap sesuatu).

Implementasi sebagai perangkat kegiatan yang dilakukan menyusul suatu keputusan. Suatu keputusan selalu di maksud untuk mencapai sasaran tertentu (Salusu, 1996:409). Makud dari pertanyaan diatas adalah bahwa implementasi merupakan rangkaian proses maupun sebagai tindak lanjut dari kebijaksanaan atau keputusan , keputusan yang diambil dapat berupa kebijaksanaan kemudian menjadi program dan sampai pada proyek. Sebagaimana telah dikatakan bahwa sekali usulan kebijaksanaan telah diterima dan disahkan oleh pihak yang berwenang, maka keputusan kebijaksanaan itu siap untuk diimplementasikan.

Jalas sekali bahwa banyak pihak yang harus terlibat dalam proses implementasi kebijaksanaan. Semua kebijaksanaan, ataupun bentuk jenisnya dimaksudkan untuk mempengaruhi dan mengotrol perbuatan manusia sesuai dengan aturan-aturan dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau Negara.

Suatu kebijakan akan menjadi efektif bila implementasinya mempunyai dampak positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia menjadi anggota masyarakat itu bersesuaian dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau untuk melaksanakan program Negara. Dengan

demikian jika bertindak tidak sesuai dengan keinginan pemerintah/Negara itu, maka kebijaksanaan Negara menjadi tidak efektif.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, Nampak bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau perilaku badan administrasi atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik, sosial dan ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Solusu (1996:419) mengemukakan bahwa untuk menjamin keberhasilan implementasi maka diperlukan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pedoman pelaksanaan, peraturan-peraturan dan formulir-formulir proses implementasi baru mulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun, siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran tersebut.

Pelaksanaan kebijaksanaan merupakan rangkaian kegiatan setelah kebijaksanaan dirumuskan. Tanpa suatu pelaksanaan maka suatu kebijaksanaan yang telah dirumuskan akan sia-sia. Oleh karena itu, pelaksanaan kebijaksanaan mempunyai kedudukan yang penting dalam kebijaksanaan Negara, (Ermaya, 1994:43).

Pengertian implementasi kebijakan diatas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah

kebijakan harus dilaksanakan atau implementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sedangkan keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang pada akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan itu sendiri. Dan untuk mengaktifkan implemtasi kebijakan yang telah ditetapkan maka sangat diperlukan adanya tahapan implementasi kebijakan.

Kebijaksanaan yang memiliki resiko untuk gagal disebabkan oleh faktor pelaksanaanya buruk, (*bad excecution*) kebijaksanaan sendiri memang buruk (*bad policy*). Hood dan Guun mengembangkan model “*the top down approach*”, sebagai pendekatan yang diharapkan dapat mengimplementasikan kebijaksanaan Negara secara sempurna (*perfect implementasi*) melalui syarat tertentu, antara lain:

- a) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan atau kendala yang serius.
- b) Untuk melaksanakan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
- c) Perpaduan yang diperlukan sumber-sumber benar-benar terjadi.
- d) Kebijaksanaan yang diimplementasikan di dasari oleh suatu hubungan kualitas yang handal.
- e) Hubungan berkualitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
- f) Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
- g) Pemahaman yang mendalam terhadap tujuan.

- h) Tugas-tugas terperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
- i) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
- j) Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menentukan dan mendapatkan kepatuhannya yang sempurna. (Wahab, 2010:71).

Institusi-institusi publik yang berperan dalam pelaksanaan adalah parlemen, pejabat politik, birokrasi dan peradilan, sedangkan institusi private antara lain adalah partai politik, organisasi kemasyarakatan, asosiasi profesi, media massa, lembaga swadaya masyarakat dan kelompok sasaran.

Factor-faktor pendorong dalam mencapai sasaran yang disebut *facilitating condition* mencakup : 1) Komitmen pimpinan politik, 2) Kemampuan organisasi, 3) Komitmen dari pelaksana, 4) Dukungan dari kelompok kepentingan sedangkan dari faktor penghambat disebut *impeding condition* mencakup : 1) Adanya komitmen dan loyalitas ganda, 2) Kerumitan yang melekat pada program-program itu sendiri (*intrinsic complexity*), dan 3) Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak dan berbagai faktor lain serta masalah dan perubahan kepemimpinan.

Jadi implementasi kebijakan adalah kompleks, tidak akan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan tidak mungkin dapat mewakili seluruh kelompok yang ada dalam masyarakat. Dengan demikian sangat jelas bahwa yang terlibat dalam implementasi kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya adalah pihak pemerintah sendiri dengan pihak kelompok-kelompok atau individu yang berkepentingan yang ada dalam masyarakat dimana kebijakan itu diimplementasikan.

b. Pengertian Program.

Program merupakan tahap-tahap yang dalam penyelesaian rangkaian kegiatan yang berisi langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan dan merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Program akan menunjang implementasi, karena dalam program telah dimuat berbagai aspek antara lain :

- 1) Adanya tujuan yang akan dicapai.
- 2) Adanya kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diambil dalam mencapai tujuan itu.
- 3) Adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
- 4) Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
- 5) Adanya strategi dalam pelaksanaan.

c. Implementasi Program.

Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Unsur kedua yang harus dipenuhi dalam proses implementasi program yaitu adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dilibatkan dan membawa hasil dari program yang dijalankan dan adanya perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Tanpa memberikan manfaat kepada masyarakat maka dikatakan program tersebut telah gagal dilaksanakan.

Berhasil atau tidaknya suatu program diimplementasikan tergantung dari unsur pelaksanaannya (eksekutif). Unsur pelaksanaan ini merupakan unsur ketiga. Pelaksanaan penting artinya karena pelaksanaan baik itu organisasi maupun

perorangan bertanggung jawab dalam pengelolaan maupun pengawasan dalam proses implementasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi program adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui adanya organisasi, interpretasi dan penerapan.

Van Meter dan Van Horn dalam Abdul Wahab (1997:65), menyatakan bahwa : Proses implementasi adalah *“those action by public or private individuals groups that are directed the achievement of abjectives set forth in prior decisions”* (tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan).

Implementasikan kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dalam urutan waktu tertentu (Bambang Sunggono 1994:137). Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi,

prosedur, dan tehnik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Budi Winarno, 2002:102).

Guna mencapai tujuan implementasi program secara efektifitas, pemerintah harus melakukan aksi atau tindakan yang berupa penghimpunan sumber dana dan pengelolaan sumber daya alam dan manusia. Hasil yang diperoleh dari aksi pertama dapat disebut imput kebijakan sementara aksi yang kedua disebut sebagai proses implementasi kebijakan (Wibawa, 1994:4). Untuk mengoprasionalkan implemetasi program agar tercapainnya suatu tujuan serta terpenuhinya misi program yang diperlukan kemampuan yang tinggi pada organisasi pelaksanaannya.

Model efektifitas implementasi program yang ditawarkan oleh George Edward III, (1980:17) menyebutnya 4 (empat) faktor dalam pelaksanaan suatu kebijakan yakni : komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku dan struktur birokrasi.

d. Interpretasi

Maksudnya disini agar program dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan atau kektentuan yang berlaku, harus dilihat apakah pelaksanaannya telah sesuai dengan petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang

a) Sesuai dengan peraturan.

Sesuai dengan peraturan berarti setiap pelaksanaan kebijaksanaan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku baik peraturan tingkat pusat, propensi, kabupaten.

b) Sesuai dengan petunjuk pelaksana.

Sesuai dengan petunjuk pelaksana berarti pelaksanaan kebijaksanaan dari peraturan sudah dijabarkan cara pelaksanaannya pada kebijaksanaan yang bersifat administratif, sehingga memudahkan pelaksana dalam melakukan aktifitas pelaksanaan program.

c) Sesuai petunjuk teknis.

Sesuai dengan petunjuk teknis berarti kebijaksanaan yang sudah dirumuskan dalam petunjuk pelaksana dirancang lagi secara teknis agar memudahkan dalam oprasionalisasi program. Petunjuk teknis ini bersifat strategis lapangan agar dapat berjalan efisien dan efektif, rasional dan realistis.

e. Penerapan.

Maksud disini peraturan/kebijakan berupa petunjuk pelaksana dan teknis telah berjalan sesuai dengan ketentuan, untuk dapat melihat ini harus dilengkapi dengan adanya prosedur kerja yang jelas, program kerja serta jadwal kegiatan yang disiplin.

a) Prosedur kerja yang jelas

Prosedur kerja yang jelas sudah ada harus memiliki prosedur kerja agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi tumpang tindih, sehingga tidak bertentangan antara unit kegiatan yang terdapat didalamnya.

b) Program kerja

Program kerja harus sudah terprogram dan terencana dengan baik sehingga tujuan program dapat direalisasikan dengan efektif.

c) Jadwal kegiatan

Program yang sudah ada harus dijadwalkan kapan dimulai dan diakhiri suatu program agar mudah dalam mengadakan evaluasi. Dalam hal ini yang diperlukan adanya tanggal pelaksana dan rampungnya sebuah program sudah ditentukan sebelumnya.

4. Model Implementasi Kebijakan

a. Model Implementasi Menurut George Edward III (1980)

Pada implementasi kebijakan ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan dalam menganalisa kebijakan program. Seperti yang dilakukan oleh George Edward III ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu : Pertama, hal-hal apa saja yang merupakan prasyarat untuk implementasi yang berhasil. Kedua apa saja yang merupakan penghambat utama terhadap implementasi kebijakan.

Sejalan uraian pernyataan diatas, maka George Edward III merumuskan empat faktor atau variabel yang merupakan syarat penting untuk berhasilnya implementasi kebijakan yaitu.:

1. Faktor Komunikasi

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*).

Faktor pertama, yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

Faktor kedua, yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi harus tetap jelas.

Faktor ketiga, yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Ini sangat diperlukan dan memegang peranan penting karena mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang mereka yang akan lakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran program kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi *distorsi* implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dan kelompok sasaran.

2. Faktor Sumber Daya

Sumber daya penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi : staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

Meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, tapi apabila implementator tidak akan berjalan efektif. Faktor sumberdaya mempunyai peranan yang sangat penting dalam implementasi

kebijakan. Jika para personil yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan suatu kebijakan kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, ini juga akan menyebabkan implementasi itu tidak efektif. Dengan demikian sumberdaya merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya ini meliputi dua faktor, yaitu sumber daya finansial dan sumber daya manusia. Tanpa sumber daya kebijakan tidak dapat dijalankan dan hanya akan menjadi dokumen saja.

3. Disposisi/Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku.

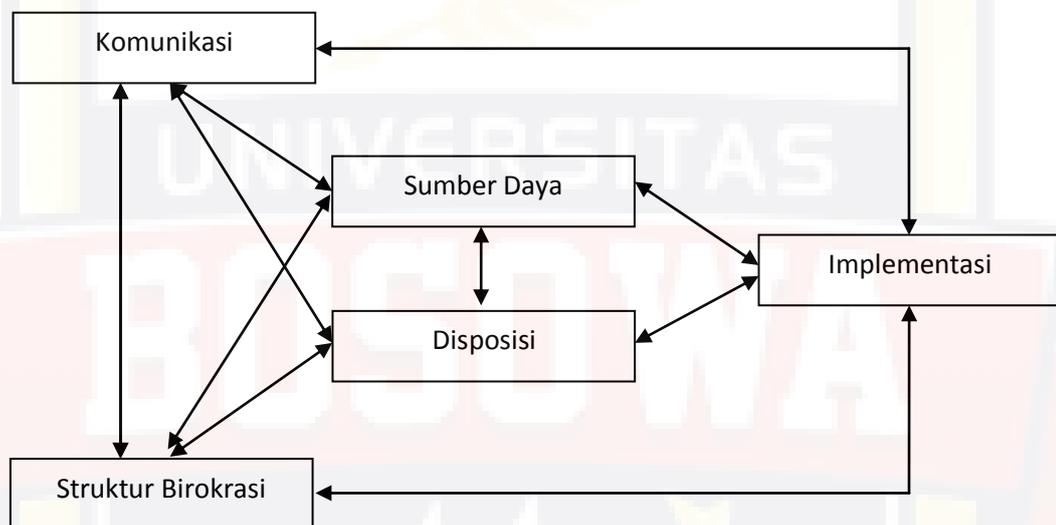
Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

4. Struktur birokrasi.

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang terpenting dalam organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Para pelaksana mungkin mengetahui apa yang dilakukan dan mempunyai cukup keinginan serta sumber-sumber untuk melakukannya tetapi dalam pelaksanaannya mereka dihambat oleh struktur organisasi dimana mereka menjalankan kegiatan. Apabila tidak terstruktur

kelas dalam mengimplementasikan kebijakan tentunya tidak akan mencapai hasil yang memuaskan. Jika apabila struktur birokrasi tersebut terlalu panjang dan mempunyai jarak yang harus di tempuh juga menghasilkan implementasi kebijakan yang tidak efektif dan efisien. Untuk jelasnya Model Implementasi dapat dilihat pada gambar 2.1.

Gambar 2.1
Model Implementasi Menurut Edwards III



Sumber : Edwards III dalam subarsono (2010:91)

b. Model Implementasi Menurut Donal Van Meter dan Van Horn (1975)

Wahab (2010:79) mengatakan bahwa Van Meter dan Van Horn dalam teorinya ini beranjak dari suatu argument bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijaksanaan yang akan dilaksanakan. Menurut kedua ahli ini bahwa jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan prestasi kerja dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas yang saling berkaitan. Variabel-variabel bebas itu adalah :

- a. Ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan.

Dalam implementasi. Tujuan-tujuan dan saran-saran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.

- b. Sumber-sumber kebijakan.

Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

- c. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

Implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar pelaksana.

- d. Karakteristik badan-badan pelaksana.

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

- f. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.

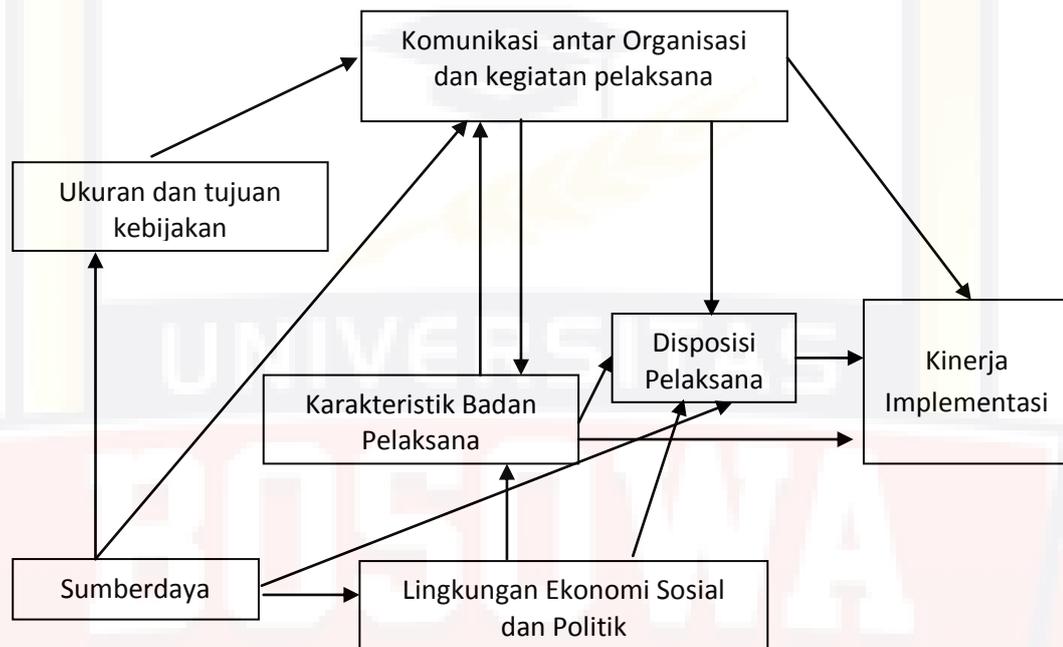
Kondisi ekonomi, sosial politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan.

- g. Kecenderungan para pelaksana (*implementors*).

Intensitas kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan.

Adapun model implementasi Van Meter dan Van Horn disajikan pada gambar 2.2

Gambar 2.2
Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn

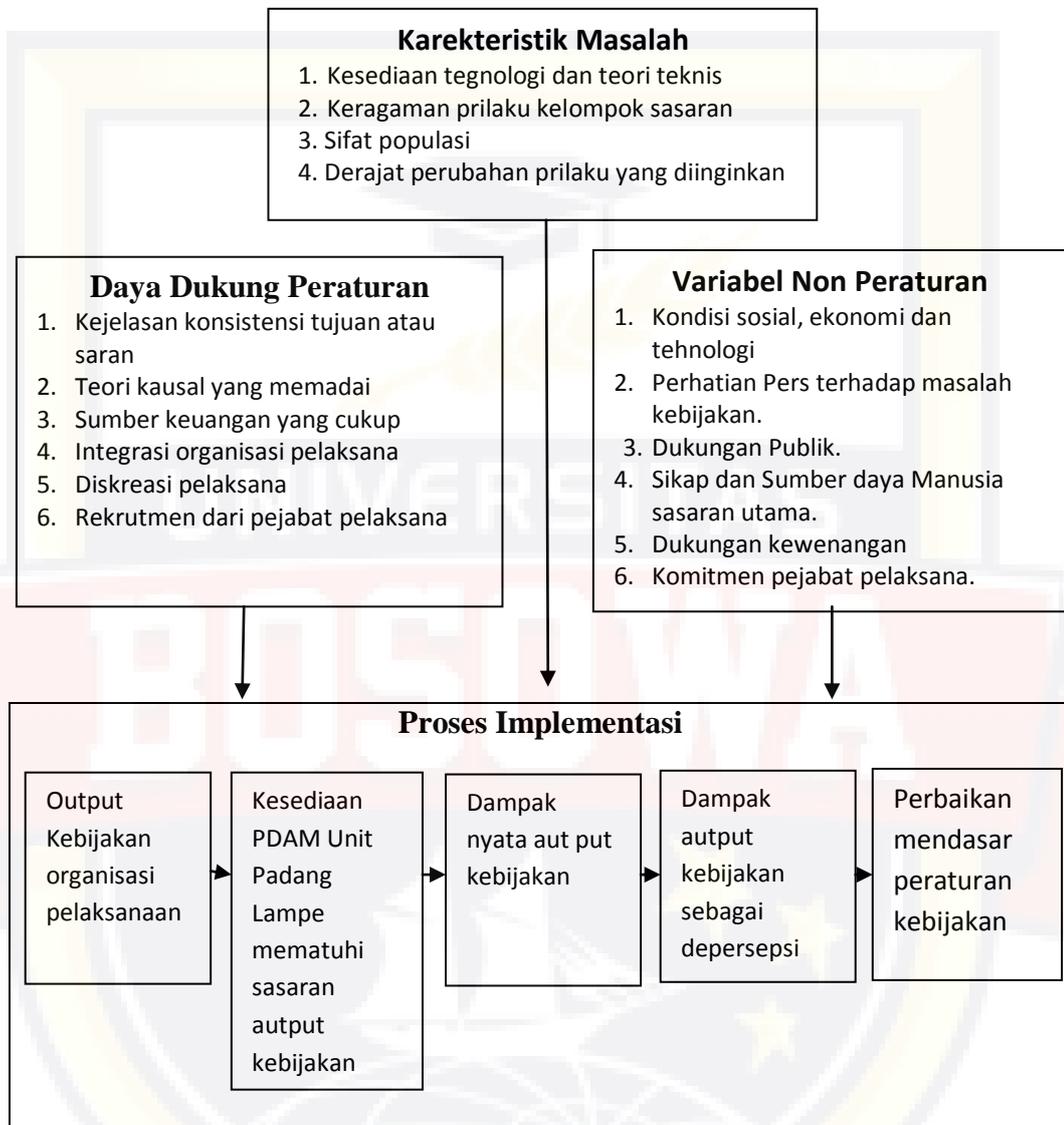


Sumber :Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2010:100).

c. Model Implementasi Daniel A. Mazmanian dan Paul A.Sabatier (1983)

Mazmanian dan A.Sabatier menjelaskan ada tiga kelompok yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu : (1) Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), (2) Karakteristik kebijakan undang-undang (*ability of statute to structure implementation*), (3) Variabel lingkungan (*non statutory variables affecting implementation*). Adapun model implementasi Mazmanian dan Sabatier disajikan pada gambar 2.3

Gambar 2.3
Model Implementasi Kebijakan Daniel A. Mazmanian dan Paul A.Sabatier



Sumber :Mazmanian danSabatier (dalam Subarsono, 2010:95).

Lebih lanjut ketiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dijelaskan (Subarsono, 2010:94-99) sebagai berikut :

Karesteriktik Masalah :

- a. Tigtat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.

- b. Tingkat dari kemajemukan dari PDAM Unit Padang Lampe mematuhi sasaran sebuah program.
- c. Proporsi PDAM Unit Padang Lampe terhadap total populasi. Sebuah program akan relatif dilaksanakan apabila sasaran mencakup semua populasi.
- d. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Sebuah program bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat *kognitif* akan *relative* mudah dilaksanakan dari pada program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

Karakteristik Kebijakan :

- a. Kejelasan isi kebijakan ini berarti semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan mudah dilaksanakan karena pelaksana mudah memahami dan menterjemahkan dalam tindakan nyata.
- b. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis.
- c. Besar alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut.
- d. Seberapa besar adanya kepatuhan dan dukungan instan PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana.
- e. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana
- f. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
- g. Seberapa luas akses unit-unit lain untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.

Lingkungan Kebijakan :

- a. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik akan *relative* mudah menerima

program-program pembaharuan dibanding dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional.

- b. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan-kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan publik.
- c. Sikap dari kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara.

d. Model Implementasi Merille S. Grindle

Pendekatan implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Grindle.

Menurutnya keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal, yaitu:

- a. Dilihat dari prosesnya dapat mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*desing*) dengan merujuk kepada aksi kebijakannya.
- b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu :
 - Efeknya pada konsumen secara individu dan kelompok.
 - Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan sasaran dan perubahan yang terjadi.

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh tingkat kebijakan itu sendiri menurut Grindle dalam Nugroho (2003:176) adalah

(a) *Content of policy*, yaitu :

1. *Interrest Affected* (kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi). Berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu Implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam

pelaksanaanya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya.

2. *Type of Benefit* (tipe manfaat)

Pada poin ini *Content of Policy* berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan.

3. *Extent of Change Envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai).

Setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin dicapai. Adapun yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa seberapa besar perubahan yang hendak atau yang ingin dicapai melalui suatu implementasi kebijakan harus mempunyai skala yang jelas.

4. *Site of Decision Making* (letak pengambilan keputusan).

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang hendak di implementasikan.

5. Program *Implementer* (pelaksana program).

Dalam menjalankan suatu kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang mendukung agar pelaksanaanya berjalan dengan baik.

(2) *Context of Policy* menurut Grindle dalam Nugroho (2003:177) adalah :

a. *Power, Interest and strategy of actor involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat). Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan-kepentingan serta strategi yang para aktor guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh dari harapan.

1. *Institution and regime characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim).

Lingkungan dimana suatu kebijakan dilaksanakan juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan

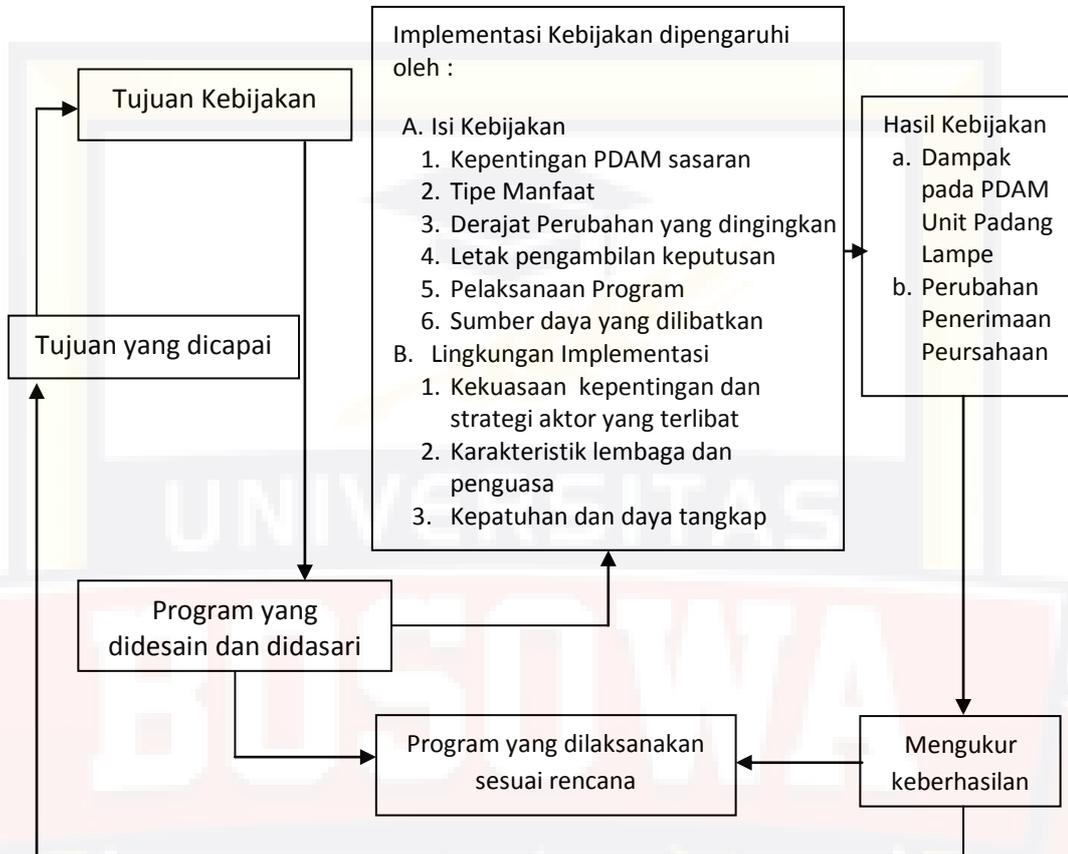
2. *Compliance and responsiveness* (tingkat kepatuhan/respon pelaksanaan)

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari pada pelaksana, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Setelah pelaksanaan kebijakan yang dipengaruhi oleh isi suatu konten dan lingkungan atau konteks yang ditetapkan, maka akan dapat diketahui apakah para pelaksana kebijakan dalam membuat suatu kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan, juga dapat diketahui apakah suatu kebijakan dipengaruhi oleh suatu lingkungan, sehingga tingkat perubahan yang diharapkan terjadi.

Gambar 2.4

Model implementasi Kebijakan Menurut Merille S. Grindle



5. Pelayanan Publik

a. Pelayanan.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Menurut Sinambela (2010: 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

b. Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:5) pengertian pelayanan publik adalah, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara).

Menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa pelayanan baik yang berupa barang (produk) publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan, baik oleh pemerintah

pusat/pemerintah daerah maupun oleh BUMN/BUMD (Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M, PAM/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Pelayanan barang publik yang dimaksud adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu usaha modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan (UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayan publik). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga Negara dalam hidup dalam masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memperdayakan

kapasitas dalam arti menciptakan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya *angkuntabilitas* dan *responsibilitas* dari pemberi pelayanan. Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative.
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- b. Dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

7. *Responsive*, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

8. *Adaptif*, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangibile output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventari* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana dikemukakan Gasperz tadi secara jelas dibedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam buku *delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *costumers*.
3. Berusaha memuskan pengguna pelayanan, sesuai yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayanan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah

pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tindakannya antara harapan dengan kenyataan , apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikan tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturanc yang melengkapinya.

Masalah keadilan sosial dan pemerataan pelayanan masyarakat menjadi tuntutan dan dambaan bagi masyarakat itu sendiri. Khususnya pelayanan dibidang air bersih. Salah satu panutan dalam penilaian keberhasilan organisasi adalah jika terealisasinya suatu tujuan dan atau program yang telah ditentukan. Untuk melihat bagaimana realisasi tersebut, fungsi pelayanan dapat menjawabnya.

Istilah pelayanan mempunyai arti yang sangat luas menurut obyeknya. Namun dalam hal ini pelayanan yang dimaksudkan pada kegiatan atau pengabdian PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kabupaten Pangkep/IKK-Unit Padang Lampe terhadap pelanggan atau masyarakat.

Dalam ensiklopedia administrasi yang disusun oleh The Liang Gie dkk (1981:273) merumuskan tentang pelayana sebagai berikut :

“ Pelayanan masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dalam perguruan

tinggi misalnya dikenal dengan adanya tiga tugas (Tri Dharma) ; pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat dimaksudkan sebagai bahan pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pengabdian melalui kegiatan Perusahaan Air Minum (PAM). Pembangunan dibidang air bersih mempunyai tugas dan pelayanan yang luas, seperti tugas produksi, pemasaran dan lain-lain. Tugas yang relepan dengan pelayanan yang dimaksud adalah pemasaran hasil produksi air bersih yang didistribusikan atau dipasarkan pada masyarakat sesuai dengan tugas oprasional yang langsung berhubungan dengan konsumen pemakai air dalam hal ini masyarakat pelanggan.

Salah satu tugas PAM adalah memberikan pelayanan pada masyarakat/pelanggan, baik pelayanan dibidang tehnik maupun di bidang administrasi. Pelayanan dari segi tehnik yang dimaksud antara lain pemasangan sambungan baru, perbaikan dan lain-lain. Pelayanan tentu saja dilakukan para staf organisasi perusahaan.

Dalam ensiklopedia administrasi yang disusun oleh The Liang Gie, dkk (1981:307) mengemukakan bahwa :

“Staf adalah seseorang pejabat dalam organisasi yang mempunyai kekuasaan, komando yang bertugas membantu pimpinan dalam melayani bidang-bidang pekerjaan, misalnya staf yang bertugas untuk mengadakan penelitian atas segala sesuatu masalah yang dihadapi oleh pimpinan. Hasil penelitiannya di sampaikan kepada pimpinan untuk digunakan seperlunya. Staf penunjang disebut pula auxillary staf”

Pada dasarnya bahwa istilah pelayanan sangat identik dengan administrasi, sebab administrasi merupakan kegiatan yang melayani atau pengabdian yang lebih dikenal dengan istilah “*service*”.

Soekarno K, mengatakan bahwa pelayanan, pengabdian atau *service* adalah arti kata administrasi yang berasal dari bahasa Yunani *administrate* yang dapat berarti pengabdian atau *service* atau pelayanan (Soekarno K, 1978:40).

1. Masyarakat

Masyarakat yang ingin penulis uraikan disini adalah suatu kelompok manusia yang hidup pada suatu tempat tertentu yang dikenal dengan istilah “*community*”

Istilah *community* dapat diterjemahkan sebagai masyarakat setempat, istilah mana menunjukkan pada warga sebuah desa , sebuah kota, suku atau suatu bangsa. Apabila anggota-anggota suatu kelompok masyarakat baik kelompok itu besar maupun kecil, hidup bersama sedemikian rupa sehingga mereka merasakan bahwa kelompok tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau kepentingan-kepentingan hidup yang utama, maka kelompok tadi disebut masyarakat setempat. Kriteria yang utama dari adanya suatu masyarakat setempat adanya sosial *relationship* antara anggota-anggota suatu kelompok. Dengan mengambil pokok-pokok uraian diatas, dapat dikatakan bahwa masyarakat yang bertempat tinggal disuatu wilayah (dalam arti geografis) dengan batas-batas tertentu faktor utama yang menjadi dasarnya adalah interaksi yang lebih besar diantaranya anggota-anggotanya, dibandingkannya dengan interaksi mereka dengan penduduk diluar batas wilayahnya.

Soejono Soekanto (1987:131) mengemukakan bahwa :

“Masyarakat setempat adalah suatu wilayah kehidupan sosial yang ditandai oleh suatu derajat hubungan sosial tertentu”.

Dan lebih lanjut Soejono (1987:10) mengatakan bahwa :

“Dasar-dasar dari pada masyarakat setempat adalah lokalitas dan perasaan masyarakat setempat”.

Masyarakat tidak terlepas dari tingkah laku sosial didalamnya yang dikenal dengan kebudayaannya, hal ini dikemukakan sebagai berikut :

“Masyarakat ialah kelompok manusia dalam mana hidup terjalin kebudayaan yang diamalkan oleh kelompok itu sebagai kebudayaannya”.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang berdian diasuatu tempat dan melaksanakan berbagai fungsi-fungsi sosial yang didalamnya terdapat kemiripan persepsi, kebudayaan atau adat istiadat, dan lain-lain sebagainya.

c. Kualitas Pelayanan Publik.

Kualiatas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;

6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada perinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyak fasilitas pendukung seperti computer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisi adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai persyaratan atau kebutuhan. Menurut intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengaktifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses, kenyamanan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

4. Apabila pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu Zeithaml, Valarie A, (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan;

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandah rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis,

sehingga memberikan dasar baik bagi terciptanya *loyalitas* pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

d. Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang diperlukan, manjur membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan dalam hal efektivitas dapat dilihat dari tercapai tindaknya tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan. Metode pembelajaran dikatakan efektif jika tujuan instruksional khusus yang dicanangkan lebih banyak tercapai.

Efektivitas berarti berusaha untuk dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, sesuai pula dengan rencana, baik dalam penggunaan data, sarana, maupun waktunya atau berusaha melalui aktivitas tertentu baik secara fisik maupun non fisik untuk memperoleh hasil yang maksimal, baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Said, 1980:83).

Sedangkan menurut Purwardarminta (1994:32) “Di dalam pelajaran efektivitas berkenaan dengan pencapaian tujuan, dengan demikian analisis tujuan merupakan kegiatan pertama dalam perencanaan pengajaran”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat dikemukakan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, kecepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif dari pegawai. Masalah efektivitas biasanya berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata

dengan hasil yang direncanakan. Kriteria efektivitas harus mencerminkan keseluruhan siklus input, proses output harus mencerminkan hubungan timbal balik antara perencanaan dengan lingkungan sekitarnya.

6. Air Bersih Sebagai Salah Satu Kebutuhan Pokok Masyarakat.

Pada dasarnya kehidupan manusia memiliki beberapa unsur yang menunjang kelangsungan kehidupannya itu sendiri. Tanpa unsur-unsur tersebut kehidupan tidak akan bertahan lama dan bahkan bisa dikatakan bahwa kehidupan itu tidak akan berlangsung salah satu diantaranya adalah air. Air memang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup di muka bumi ini. Yang ditekan disini ialah untuk kebutuhan masyarakat (manusia). Manusia dalam kehidupannya sangat membutuhkan air bahkan tanpa air berarti hidup akan berakhir seperti untuk minum, cuci, mandi dan lain-lain sebagainya. Dalam pemakaian air ini yang perlu diperhatikan adalah apakah air tersebut memenuhi persyaratan untuk kebutuhan atau tidak, sebab yang diutamakan ialah kualitas air, disamping faktor kualitasnya juga tidak kalah pentingnya.

Pada umumnya masyarakat menggunakan/ memakai air dari berbagai macam sumbernya, ada yang langsung memakai air sungai, air sumur, air pompa dan lain-lain sebagainya. Namun demikian penggunaan air tersebut di atas kurang memperhatikan segi syarat kesehatan karena air yang dipakai itu tidak terpelihara pengalirannya, bermacam-macam kotoran yang masuk kedalam sungai, hewan secara bebas mandi bahkan dari ulah manusia yang tidak bertanggung jawab yang sembarangan membuang sampah di sungai. Sehingga air tersebut dapat tercemar dan mengandung B3 (Bahan Beracun dan Berbahaya) bahkan mengandung

beberapa unsur bakteri dan virus yang akan menimbulkan beberapa macam penyakit pula yang saranya adalah manusia itu sendiri.

Bangsa Indonesia dikaruniai oleh Tuhan Yang Maha Esa berbagai kekayaan alam yang tersedia dalam bentuk Negara ini. Salah satu diantaranya adalah air beserta sumber-sumbernya, misalnya ; sungai, danau, mata air lapisan tanah mengandung air yang mutlak diperlukan oleh manusia sepanjang masa, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kebutuhan air bersih di Indonesia dari tahun ketahun semakin meningkat. Karena itu pembangunan prasarana air bersih dilaksanakan pemerintah dalam hal ini Departemen Pekerjaan Umum juga semakin meningkat. Peningkatan ini harus diseimbangkan dengan peningkatan kemampuan para pelaksana pekerjaan prasarana air bersih karena pelaksana pekerjaan ini membutuhkan keahlian dan pengetahuan khusus serta pengalaman yang cukup.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di dalam masyarakat, maka terdapat dua cara yang ditempuh, yaitu :

1. Sistem Individu

Pengadaan air secara individu pada umumnya menggunakan sumur, sungai dan mata air sebagai sumber air. Penggunaan sumur sebagai sumber air, baik sumur gali maupun sumur pompa (Bor) dangkal hanya memungkinkan pada dataran-dataran rendah yang tidak terinduksi oleh air laut. Sedangkan pada dataran tinggi sulit untuk mendapatkan air dengan perantaraan sumur.

Mengenai kualitas air ditinjau dari segi fisik dari air sumur terutama yang berada dekat dengan laut umumnya kurang memenuhi syarat kesehatan untuk dipergunakan sebagai air minum. Airnya keruh, berwarna agak kecoklat-coklatan dan kadang berbau.

Bagi daerah-daerah yang tidak memungkinkan pembuatan sumur, pada umumnya masyarakat menggunakan air sungai sebagai sumber air bersih. Ditinjau dari segi kesehatan, pengambilan air sungai sebagai air minum tidak dapat dipertanggungjawabkan karena disamping airnya keruh, persyaratan bakteriologis juga tidak dapat dipenuhi.

2. Sistem penyediaan air bersih dalam (PDAM).

Untuk mengatasi permasalahan kebutuhan akan penyediaan air bersih masyarakat, maka pemerintah menyadari pentingnya pengelolaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu disediakan wadah untuk melakukan pengelolaan baik secara teknis maupun administratif pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berusaha mendapatkan sumber-sumber air yang dapat dijadikan sebagai air baku kemudian diolah untuk mendapatkan air bersih yang layak untuk diminum. Kemudian dialirkan kerumah-rumah konsumen atau pelanggan melalui pipa-pipa yang telah dipasang sebelumnya. Air bersih yang dialirkan tersebut telah melalui uji kesehatan baik secara kimia maupun biologi, dan lain sebagainya.

a. Program Perusahaan Air Minum.

Tugas dan fungsi Perusahaan Air Minum sangat penting dalam penyediaan air bersih, mulai dari perencanaan sampai pada penggunaan air bersih oleh

masyarakat. Tugas dan fungsi dari Perusahaan Air Minum adalah menyangkut proses yang dapat mengembangkan dan melestarikan keberadaan perusahaan serta pelayanannya kepada masyarakat. Adapun fungsinya dapat dilihat dari dua segi program yaitu:

1. Arus air dari sumber air ke konsumen.

Aliran atau arus air dari sumber air kekonsumen dapat dibagi menjadi beberapa fase/proses utama, yaitu :

- a. Penyadapan.
- b. Pengolahan.
- c. Transmisi.
- d. Distribusi.
- e. Komsumsi.

2. Arus uang dari konsumen keperusahaan yang meliputi:

- a. Pencatatan
- b. Persiapan Rekening
- c. Pengumpulan Pendapatan

Tugas dan fungsi diatas erat kaitannya dengan sasaran dan tugas pokok dari Perusahaan Air Minum. Sasaran utama Perusahaan Air Minum adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat dengan memperhatikan pada tingkat kualitas yang memadai yang memenuhi persyaratan kesehatan dan berlangsung secara kesinambungan.

Program-program penyediaan air bersih oleh pemerintah antara lain dilakukan dengan upaya :

1. Pembangunan sistem penyediaan air bersih pada Ibu Kota Kecamatan (IKK).
2. Rehabilitasi sistem-sistem penyediaan air bersih yang sudah ada yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas pemanfaatannya.
3. Pengembangan organisasi, prasarana dan keterampilan teknis masyarakat, khususnya di Ibu Kota Kecamatan dimana proyek bergerak.
4. Peningkatan kemampuan finansial perusahaan atau organisasi penyedia air dengan penerapan struktur tarif yang telah dimodifikasi, bimbingan administrasi dan akuntansi.
5. Peningkatan kemampuan para pengelola air minum dalam hal manajemen, teknis konstruksi, administrasi, pengoprasian, pemeliharaan dan perbaikan perlatan serta peningkatan kemampuan teknis masyarakat dalam pemanfaatan air.
6. Penilaian kondisi lingkungan hidup alami, khususnya yang berkaitan dengan sumber air seperti hutan, daerah resapan air, sumber-sumber polusi dan kontaminasi air dan tanah.
7. Penyusunan suatu sistem manajemen proyek penyediaan air bersih yang lebih efektif dan efisien berlandaskan pengalaman-pengalaman enfiris untuk kemudian dikaji ulang lagi keberlakuannya pada tingkat model, demonstrasi dan generalisasi.

Ada 3 (Tiga) macam cara mendapatkan air untuk diproses menjadi air bersih yaitu sebagai berikut :

1. Melalui sumber mata air
2. Melalui sumur bor

3. Melalui sungai

Dari masing-masing cara tersebut diatas, sistem penyediaanya melalui bak-bak induk yang dibuat khusus untuk menampung air tersebut. Sehingga dalam usaha pendistribusian air tersebut dapat dihitung dan diatur sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Untuk melayani pelanggan (masyarakat) yang daerah pemukimannya lebih tinggi dari daerah sumber air maka digunakan alat pembantu untuk menaikkan air tersebut yaitu generator dengan penghantar tenaga listrik.

Sesuai dengan kondisi dan keadaan wilayah, seperti jarak antara Kota Kabupaten dengan Kota Kecamatan dan antar Kota Kecamatan dan Kota Kecamatan lainnya saling berjauhan serta diantarai oleh bukit-bukit, sehingga agak sulit memproyeksikan sistem penyediaan dan pendistribusian air bersih tersebut oleh karena itu pada tiap-tiap Ibu Kota Kecamatan diadakan/dibuka anak cabang perusahaan yang khusus mengelola ditiap kecamatan yang di kenal dengan sistem Ibu Kota Kecamatan (IKK).

Air bersih yang didistribusikan oleh perusahaan hanya dipergunakan khusus untuk kebutuhan seperti : mandi, masak, minum dan sejenisnya dan tidak dibenarkan untuk menyiram halaman/tanaman, mencuci mobil dan sejenisnya. Apabila ditemukan penggunaan yang tidak dibenarkan tersebut maka pelanggan (masyarakat) tersebut akan dikenakan sangksi.

b. Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Jumlah air di alam ini secara siklus dan kimia tidak berubah dan tidak berkurang, tetapi secara persediaan air bersih dan sehat terus terjadi penurunan. Di

sisi lain jumlah penduduk dan permintaan masyarakat terhadap air bersih dan sehat semakin bertambah. Pada tingkat inilah terjadi persoalan antara persediaan dan penawaran (*supply*) tidak sesuai atau tidak sedikit ketimbang kebutuhan atau permintaan (*demand*). Secara teoritis, muncul dan terbukalah peluang bisnis air bersih dan sehat (Hamdy : 2004). Konsekwensi suatu perusahaan, maka harus menggunakan strategi bisnis dalam oprasionalnya, dan pada umumnya perusahaan menggunakan strategi kombinasi antara strategi opensif dan defensif (Forwell : 1992).

Strategi opensif terutama digunakan untuk memperoleh pelanggan baru dalam rangka memperluas pangsa pasar, penjualan, cakupan pelayanan dan jumlah pelanggan . Maka, pada gilirannya PDAM harus mengikuti kaidah-kaidah bisnis moderen yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) secara *professional* sambil memperhatikan aspek-aspek seperti kualitas dan kuantitas produk, keutamaan jasa pelayanan (*servise*), *reliability* (kualitas pelayanan), serta kontinuitas produksi dan distribusi yang sampai kepada pelanggan.

Pelayanan air bersih merupakan tugas pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan, yang teknisnya diserahkan ke pemerintah daerah dengan membentuk instansi yang bekerja melayani kebutuhan tersebut, yaitu Perusahaan Derah Air Minum (PDAM) yang bertegas oleh peraturan daerah (perda).

Paradigma konstitusionalnya adalah Undang-Undang Nomor : 7 Tahun 2004 tentang sumber daya air, Peraturan Pemerintah Nomor, 16 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistim Pengembangan Air Minum (SPAM), Peraturan Presiden Nomor, 67 Tahun 2005 Tentang Kerjasama Pemerintah dengan badan

usaha dalam penyediaan Infrastruktur, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang pedoman teknis dan Tatacara Pengaturan Tarif Air Minum pada PDAM, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Kepegawaian PDAM.

Sedangkan persyaratan bagi setiap penyelenggara air minum diwajibkan menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan, bahwa air minum yang aman bagi kesehatan adalah memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologi kimia dan radio aktif merupakan parameter wajib (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 492/ Menkes/Per/IV 20010) Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang pedoman teknis dan tata cara pengaturan tarif air minum pada Perusahaan Air Minum, diklasifikasikan dalam 4 (empat) kelompok yaitu sebagai berikut :

a. Kelompok I

Menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif rendah untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

b. Kelompok II

Menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif dasar untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

c. Kelompok III

Menampung jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

d. Kelompok IV/Khusus

Menampung jenis pelanggan yang membayar tarif air minum berdasarkan kesepakatan.

7. Pelayanan Air Bersih Di Kantor PDAM Unit Padang Lampe.

a. Personil PDAM Unit Padang Lampe

Personil atau Jumlah personil pegawai yang ada pada PDAM Pangkep / Unit Padang Lampe, sebanyak 5 orang yang dirinci sebagai berikut :

Tabel 2 : 5

Keadaan Personil PDAM Pangkep /IKK-Unit Padang Lampe 2017/2018

No.	Nama	Jabatan
1.	Lukman. S. Sos	Kepala Unit
2.	Syuriaty. S. Sos	Kasir
3.	Muh. Nurul Jihad Ramadhan	Staf. Adm. Umum
4.	Yudi	Operator
5.	Saripuddin	Satpam

Sumber PDAM Kabupaten Pangkep 2018.

b. Struktur Organisasi PDAM Pangkep / IKK-Unit Padang Lampe.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pangkep / IKK-Unit Padang Lampe, merupakan bagian dari PDAM Kabupaten Pangkep, oleh sebab itu dalam kegiatan operasionalnya Kepala Unit langsung bertanggungjawab atas operasionalisasi kegiatannya.

Adapun susunan organisasi PDAM Kabupaten Pangkep / IKK-Unit Padang Lampe dapat dilihat sebagai berikut :

1. Direktur

Direktur memiliki tugas memimpin perusahaan dengan tugas pokok :

- a. Merencanakan kegiatan PDAM untuk jangka panjang, mengawasi dan mengkoordinir kegiatan dalam bidang tehnik, termasuk pengolahan, keuangan dan administrasi umum.
- b. Merumuskan strategi dan menjalankan kebijaksanaan oprasi PDAM, sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- c. Memelihara suasana kerja yang baik dalam seluruh organisasi dan berusaha mencapai taraf efisiensi administrasi yang makin baik.
- d. Secara berkala meninjau kembali dan menilai apakah berbagai fungsi sebagaimana dijalankan pada bidang tehnik, keuangan dan administrasi telah dilakukan sebagaimana diharapkan. Menilai apakah tiap fungsi tersebut menghambat atau memperlancar tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian diadakan penyusuaian atau perubahan seperlunya.
- e. Memberikan laporan tahunan kepada pemerintah terdiri dari neraca perhitungan rugi/laba, laporan triwulan keuangan dan operasi, mengajukan anggaran belanja tahunan dan rencana khusus kepada Direktorat Teknik Penyehatan agar keperluan masa mendatang dalam bidang keuangan dan operasi dapat tercapai sesuai dengan program-program yang telah ditetapkan.
- f. Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan dan pemberhentian pegawai dan menentukan batas ganti rugi dan sebagainya sesuai dengan peraturan yang berlaku, memberikan penilaian terakhir terhadap petugas-petugas penting dan efisiensi kerja mereka.

- g. Secara berkala mengadakan penilaian terhadap manfaat dan efisiensi dari sistem atau prosedur administrasi, pembukuan, laporan dan peraturan-peraturan yang berlaku dan dimana perlu mengadakan penyempurnaan, dengan pengawasan intern/ektern.
- h. Memelihara hubungan baik dengan semua kalangan masyarakat, pemerintah daerah dan pusat mewakili PDAM pada berbagai peristiwa penting.
- i. Melakukan fungsi-fungsi lain dalam jabatannya sesuai struktur organisasi yang ada.

Dalam menjalankan tugasnya Kepala atau Direktur Utama PDAM bertanggungjawab atas :

- a. Kelancaran operasi PDAM secara keseluruhan dan terlaksananya kegiatan secara efisien,
- b. Tercapainya tujuan PDAM dan berkembangnya perusahaan sesuai dengan rencana jangka panjang..

2. Kabag. Administrasi Umum dan Keuangan

Kabag. Administrasi Umum dan Keuangan memiliki tugas membantu pimpinan dalam hal :

- a. Mengadakan koordinasi yang erat dengan instansi-instansi lain serta dengan Kabag. Teknik PDAM dalam mengatur dan mengawasi penyediaan pasilitas dan materil yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan dalam bidang oprasional.

- b. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan dari seksi-seksi keuangan, pembukuan, hubungan langganan dan administrasi umum.
- c. Mengawasi penyusunan anggaran belanja dan menetapkan besarnya modal kerja dengan kerja sama dari Kepala Bagian Teknik, merumuskan dan menetapkan kebijaksanaan penggunaan uang yang efektif.
- d. Dengan mengkoordinasi Kabag. Teknik menilai dan menyetujui semua rencana pembelian untuk keperluan operasional melalui atau tanpa melalui tender meninjau kembali dan menyetujui transaksi besar.
- e. Mengawasi dan menilai pengamanan terhadap seluruh aktifitas PDAM, menugaskan dan mengawasi pengasuransian terhadap aktifitas PDAM, menetapkan secara efektif dari gedung, kendaraan, mesin, peralatan kantor dan fasilitas kantor lainnya.
- f. Mengawasi penyelenggaraan pembukuan yang sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang berlaku serta menilai laporan keuangan untuk mengusulkan perbaikan pada posisi keuangan PDAM, mengajukan laporan-laporan keuangan dan persediaan barang-barang Direktur Utama.
- g. Mengawasi dan mengusahakan penagihan uang dari langganan secara intensif, menetapkan sumber-sumber dan cara lain untuk mendapat modal dengan syarat ringan bila diperlukan.
- h. Menetapkan kebijaksanaan dan menandatangani semua memorandum, surat edaran dan pengumuman mengenai tata tertib PDAM dan kepegawaian yang dapat memperlancar kegiatan dan meningkatkan efisiensi kerja para karyawan.

- i. Mengusulkan kepada Kepala/Direktur Utama tentang penyesuaian tarif air dan kebijaksanaan pengelolaan dalam bidang kepegawaian, pembelian dan sebagainya sesuai dengan keadaan PDAM.
 - j. Memelihara hubungan baik dengan kalangan masyarakat, Pemerintah Daerah mewakili PDAM dalam pertemuan-pertemuan.
 - k. Melaksanakan fungsi-fungsi lain dalam bidangnya sebagaimana mestinya.
3. Kabag. Teknik.

Kabag. Tehnik mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan dari seksi-seksi produksi, trasmisi, dan distribusi perencanaan dan pengawasan, pemeliharaan.
- b. Mempersiapkan program dan desain perencanaan teknik proyek yang akan dilaksanakan, menyusun rencana kerja untuk pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh PDAM.
- c. Menyiapkan, kontrak dengan pemborong/pelaksana pekerjaan, mengawasi pelaksanaannya dan mengadakan pemeriksaan dilapangan.
- d. Mengawasi pelaksanaan konstruksi dan perbaikan perpipaan yang dikerjakan oleh instansi lain.
- e. Mengawasi pelaksanaan operasi pengolahan air, pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi air.
- f. Mengatur dan mengawasi distribusi air, menyetujui pemasangan/penutupan sambungan air kepada langganan.
- g. Menugaskan agar semua kegiatan dari seksi-seksi yang dibawahinya berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijaksanaan pengelolaan

dalam bidang distribusi, sambungan-sambungan baru dan sebagainya sesuai dengan kemampuan dan perkembangan PDAM.

- h. Memelihara hubungan baik dengan kalangan industri, perusahaan swasta, instansi pemerintah daerah serta menghadiri pertemuan-pertemuan lain yang menyangkut bidangnya.
- i. Melaksanakan fungsi-fungsi lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Direktur PDAM.

4. Kepala IKK-Unit Padang Lampe

Kepala IKK-Unit Padang Lampe langsung bertanggung jawab kepada Kabag. Teknik dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa staf yaitu

a. Seksi hubungan Langgan, meliputi tugas :

1. Menyusun rencana kegiatan promosi kepada masyarakat dan pembacaan meter pada langganan.
2. Meneliti permohonan calon langganan apakah memenuhi syarat atau tidak.
3. Memberi penerangan/penjelasan-penjelasan kepada calon-calon pelanggan/ termasuk penjelasan peraturan-peraturan Perusahaan Air Minum.
4. Melayani/menyelsaikan permohonan dan sambungan rumah dan hal-hal lain yang berhubungan dengan sambungan rumah/hidran umum.
5. Menampung, mencatat dan menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat sesegera mungkin.
6. Melaksanakan pembacaan/pencatatan meter air setiap pelanggan.

7. Mencatat dan melaporkan setiap permohonan sambungan baru, setiap keluhan masyarakat dan mengadakan kerja sama dengan seksi yang berkaitan dalam penyelesaiannya.
8. Memberitahukan kepada pelanggan (calon pelanggan) mengenai penyelesaian dan sambungan baru.
9. Memberitahukan kepada pelanggan mengenai penyelesaian keluhan.
10. Memberitahukan kepada para pelanggan mengenai akan diadakan pemutusan sambungan karena penundaan pembayaran sesuai dengan peraturan atau karena adanya perbaikan sistem.
11. Mengawasi perhitungan rekening setiap pelanggan termasuk tarif yang diberlakukan apakah sesuai kategori pelanggan atau tidak
12. Mengadakan pengecekan sewaktu-waktu dilapangan mengenai pencatatan meter air pelanggan.
13. Menjalin dan mengadakan kerjasama baik dengan seksi-seksi yang erat kaitannya seksi hubungan langganan (seksi distribusi dan penyambungan, seksi pembukaan dan seksi perencanaan dan pengawasan).
14. Menampung kesulitan-kesulitan yang dihadapi pembaca meter dan memecahkan masalahnya.
15. Mengecek dan menyesuaikan status pelanggan sesuai ketentuan-ketentuan kategori pelanggan.

16. Mencatat dan menyusun serta menyampaikan laporan yang berkaitan dengan tugas-tugas seksi hubungan langganan kepada kepala bagian administrasi keuangan dan pimpinan lainnya bila mana dianggap perlu..
17. Mengusahakan kebutuhan-kebutuhan seksi hubungan langganan dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatannya.
18. Mengawasi kegiatan sehari-hari dan mengambil tindakan perbaikan dimana perlu.
19. Melaksanakan seluruh kegiatan-kegiatan seksi hubungan langganan seefektif dan seefisien mungkin.

b. Seksi Administrasi

1. Melaksanakan administrasi karyawan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melaksanakan administrasi pembelian kebutuhan perusahaan sesuai dengan ketentuan
3. Melaksanakan administrasi penggunaan barang perusahaan sesuai dengan ketentuan.
4. Melaksanakan administrasi pemeliharaan / perbaikan peralatan fasilitas kantor.
5. Melaksanakan kebijakan perusahaan dalam bidang kepegawaian.
6. Melaksanakan seleksi calon karyawan sesuai dengan permintaan.
7. Melaksanakan pembelian/pesanan keperluan perusahaan setelah di setujui pimpinan.

8. Mengikuti penyerahan barang atas transaksi pembelian yang dilaksanakan.
9. Membuat catatan dan laporan biaya-biaya yang menyangkut karyawan, pembelian dan pergudangan.
10. Mengikuti perkembangan harga-harga bahan keperluan perusahaan dan memelihara hubungan baik dengan para supplier.
11. Menetapkan persiapan minimum yang efektif dan efisien atas sesuatu barang dalam rangka menjaga kontinuitas operasi Perusahaan Air Minum.
12. Menyelenggarakan penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran sebaik-baiknya atas bahan baku, peralatan dan perlengkapan.
13. Melaksanakan pengeluaran barang sesuai dengan permintaan seksi-seksi yang membutuhkannya setelah disetujui oleh atasan masing-masing seksi.
14. Melaksanakan stok opname secara preodik dan teratur.
15. Mengusahakan kebutuhan seksi administrasi umum dan personalia dalam rangka pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien.
16. Melaksanakan pengawasan atas persediaan, pembelian dan pergudangan.
17. Membuat catatan dan pelaporan-pelaporan persediaan, pembelian, pergudangan serta usul-usul penyempurnaan kepada Kepala Bagian Administrasi Keuangan dan Direktur Utama.

c. Seksi Distribusi.

1. Mengkoordinir dan mengawasi semua kegiatan dari sub seksi yang dibawahinya.
2. Menyusun rencana survey kebocoran pipa distribusi dan meter air untuk seluruh daerah pelayanan PDAM yang disusun dengan pelaksanaan perbaikan, testing dan pergantian pipa dan meter air baru.
3. Menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan perbaikan dan pergantian pipa-pipa distribusi maupun meteran air berikut perlengkapannya.
4. Mengumpulkan data mengenai keadaan jaringan-jaringan pipa transmisi dan penyambungan serta keadaan meter air per daerah pelayanan.
5. Mengajukan rekomendasi untuk perencanaan rehabilitas dan pengembangan jaringan pipa transmisi dan penyambungan.
6. Menyelenggarakan dan memeriksa pemasangan pipa dan meteran air baik yang dikerjakan oleh PDAM sendiri maupun oleh instalatur.
7. Menyelenggarakan dan mengawasi pengetesan, pengurusan, peneraan, perbaikan dan penyegelan meter air.
8. Menyelenggarakan pemeriksaan dan pengawasan untuk adanya pemasangan liar dan mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Operator.

1. Melaksanakan analisa kimia dan bakteriologis, sehingga mutu air yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Mengawasi agar volume air dari sumber-sumber sebagaimana tercatat pada panel peralatan pabrik tidak melampaui kapasitas pengolahan.
3. Memperkirakan kebutuhan dan mengawasi penggunaan bahan kimia dan bahan lain oleh laboratorium untuk proses produksi.
4. Menjaga agar terdapat persediaan bahan-bahan tersebut secukupnya dan melaporkan jumlah pemakaiannya pada akhir tiap bulan.
5. Memeriksa proses pengolahan air dan berfungsinya unit-unit pengolahan.
6. Membuat laporan tentang jumlah air yang diproduksi dan didistribusikan.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian tehnik.

c. Tupoksi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor : 6 Tahun 1987 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Pangkajene dan Kepulauan (Kabupaten Pangkep).

Pendirian (Pasal 3) dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pangkep selanjutnya disebut PD. Air Minum Pangkajene dan Kepulauan didirikan suatu Perusahaan Daerah Air Minum sebagai dimaksud dalam Pasal 59 Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. :

- a) Tempat/Kedudukan Perusahaan Daerah Air Minum menurut Pasal 4 adalah berkedudukan dan berkantor Pusat di Ibu Kota Kabupaten Daerah tingkat II Pangkajene dan Kepulauan.

- b) Sifatnya menurut Pasal 5 adalah Perusahaan Daerah Air Minum adalah suatu usaha yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan daerah.
- c) Tujuan Perusahaan menurut Pasal 6 adalah : Membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum. Menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien. Menyelenggarakan pengaturan untuk mencegah adanya pengambilan air secara liar.
- d) Lapangan Usaha Perusahaan menurut Pasal 7 adalah Perusahaan Daerah Air Minum ini dalam melayani air minum bagi masyarakat, mempunyai lapangan usaha yaitu membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum. Menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien. Penyelenggaraan pengaturan untuk mencegah adanyan pengambilan air secara liar.

Berdasarkan keputusan Bupati Daerah Tingkat II Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tersebut diatas maka PDAM (Unit Padang Lampe) untuk menjalankan perusahaan Lampe tugas pokok dan fungsi sebagai berikut.

a. Tugas Pokok.

Perusahan Daerah Air Munim (Unit Padang Lampe) mempunyai tugas pokok mengadakan, menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial kesehatan dan pelayanan umum kepada masyarakat.

b. Fungsi.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang telah di utarakan tersebut diatas, Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe mengemban fungsi sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja pengembangan jaringan air minum.
2. Menyelenggarakan pelayanan umum jasa.
3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum.
4. Meningkatkan pendapatan daerah.
5. Melaksanakan dan mengadakan pendistribusian air minum.
6. Melaksanakan pengawasan di semua bidang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pangkep (Unit Padang Lampe).

8. Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Air Bersih Di Kantor PDAM Unit Padang Lampe

a. Alur pelayanan prosedur pengaduan keluhan pelanggan kepada PDAM Unit Padang Lampe, adalah :

1. Pelanggan datang ke Kantor PDAM Unit Padang Lampe.
2. Menuju ke loket pengaduan di Bagian Hubungan Pelanggan (HL).
3. Kemudian mengisi Blangko Laporan Pengaduan.
4. Blangko tersebut akan dicatat pada Buku Register oleh petugas.
5. Setelah dicatat, blangko keluhan tersebut didistribusikan kepada Bagian Distribusi.
6. Bagian Distrbusi berkoordinasi dengan Bagian Gudang, kemudian menindak lanjuti keluhan yang dilayangkan oleh pelanggan.

b. Alur pelayanan prosedur Sambungan Baru (SR) pada Kantor PDAM Unit

Padang Lampe, adalah :

1. Pelaksanaan SR baru ini mempunyai mekanisme antara lain :

a. Prioritas.

Adalah calon pelanggan yang menjadi prioritas utama yang akan menjadi pelanggan PDAM. Calon pelanggan harus memenuhi syarat-syarat, antara lain :

- 1) Calon pelanggan yang menjadi daftar tunggu dilayani lebih dulu sesuai nomor urut pendaftaran.
- 2) Bagi Calon Pelanggan yang telah disurvei dan telah memenuhi syarat :
 - a) Tekanan aliran baik.
 - b) Sudah ada jaringan pipa distribusi.
 - c) Sudah siap uang.
- 3) Bagi yang belum ada jaringan pipa distribusi, maka akan dilayani setelah pengembangan jaringan pipa distribusi.
- 4) Bagi yang memenuhi syarat segera melengkapi :
 - a) Mengisi blangko pendaftaran dan pernyataan permohonan masing-masing rangkap 1 (Satu)
 - b) Menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku, rangkap 2 (dua).
 - c) Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga, rangkap 2 (dua).
 - d) Menyerahkan foto copy PBB, rangkap 2 (dua).
 - e) Membayar biaya Sambungan sebesar Rp. 950.000,00.

b. Pendaftaran Baru.

Bagi pendaftar baru sambungan rumah harus memenuhi syarat-syarat :

- 1) Menyerahkan foto copy KTP yang masih berlaku sebanyak 2 (dua) lembar, untuk diproses dalam buku pendaftaran lebih dulu sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
- 2) Pelaksanaan pemeriksaan lapangan dilayani sesuai nomor urut pendaftaran.
- 3) Bagi calon-calon pelanggan yang belum ada jaringan pipa ditampung lebih dulu sebagai pengembangan jaringan pipa ke depan, namun bila calon pelanggan tidak sabar dapat melakukan swadaya murni, hal ini bisa dilakukan sejauh mana tekanan air memadai.
- 4) Bagi calon pelanggan baru, melengkapi syarat administrasi tersebut pada angka 1 no 4) seperti tersebut diatas.

Sedangkan Prosedur Pemasangan Sambungan Rumah (SR) Baru PDAM Unit Padang Lampe antara lain :

a. Pemohon datang di Bagian Hubungan Langganan (HL) untuk mengisi Formulir Pendaftaran (SPL), dengan dilampiri :

- 1) Fotocopy KTP.
- 2) Fotocopy Kartu KK.
- 3) Fotocopy PBB, Akta Tanah, Kuitansi / Bukti Pembelian Tanah, Pembagian Waris, Bukti Pemilikan Tanah.
- 4) Surat Ijin Pemilikan Tanah yang akan dilalui pipa.

- b. Pemohon diterima oleh Bagian HL kemudian diperiksa perlengkapannya.
- c. Jika sudah lengkap, diteruskan ke Sub Bagian Perencana dengan dilampiri lembar konsultasi dan surat panggilan / bisa disetujui.
- d. Sub Bagian Perencana melakukan survey dilokasi :
 - 1) Membawa lembar survey yang ditanda tangani oleh pemohon / petugas survey dan Kepala Sub Perencana.
 - 2) Sub Bagian Perencana menetapkan bisa/tidak bisa dipasang.
- e. Sub Bagian Perencana menyerahkan hasil survey dan RKP rangkap 4 (empat) diserahkan ke Bagian HL, Gudang dan Distribusi.
- f. Pemohon datang ke PDAM :
 - 1) Membayar Rp. 950.000,00 di kasir / loket keuangan.
 - 2) Menandatangani Surat Pernyataan sebagai calon pelanggan di Bagian HL.
- g. Bagian HL memberitahukan ke Bagian Distribusi untuk memasang SR dengan menyerahkan daftar calon pelanggan baru.
- h. Bagian Distribusi meminta barang ke Gudang untuk dipasang.
- i. Bagian Distribusi memasang SR dan membuat Berita Acara serta daftar himpunan pelanggan baru yang sudah dipasang untuk diserahkan ke Bagian Perencana dan Bagian HL.
- j. Bagian HL menyelesaikan proses pembuatan rekening dengan bagian keuangan.

c. Alur pelayanan pembayaran rekening air pada Kantor PDAM Unit Padang

Lampe, adalah :

Mekanisme pembayaran rekening PDAM dilakukan ditempat-tempat pembayaran yang telah tersedia, yaitu di Kantor PDAM Unit Padang Lampe.

Dimana jadwal loket pembayaran rekening ini adalah :

- a. Senin s.d Kamis : 07.45 – 14.00 wib
- b. Jum'at : 07.15 – 10.30 wib
- c. Sabtu : 07.45 – 13.00 wib

B. Penelitian Terdahulu

1. Tesis Yono Basuki Harianto, 2010, Unvrstas Air Langga dengan judul Implementasi Kebijakan Perbaikan Peayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Jombang dengan metode Deskriptif Kualitatif, adapun rumusan masalahnya yaitu : (1) Bagaimana Impemetasi bagaimana kebijakan Perbaikan pelayanan (2) Apa yang mendukung dan menghambat Implementasi kebijakan perbaikan. Berdasarkan hasil pelaksanaan pelaksanaan Implementasi kebijakan perbaikan di PDAM sebagaimana hasil penelitian, maka dapat dikatakan bahwa Implementasi kebijakan perbaikan pelayanan adalah baik (masih perlu ditingkatkan kualitasnya).
2. Tesis Nurul Prasetiani, 2009 Universitas Dipenigoro Semarang dengan judul Anlisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Demak, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, adapun rumusan masalah yaitu : (1) Indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, (2) Tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pelanggan

terhadap pelayanan yang telah dilakukan, (3) Sejauh mana kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan, (4) Dimensi apa saja yang mendesak untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Berdasarkan hasil penelitian pengukuran tingkat kinerja pelayanan publik melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan PDAM Kabupaten Demak dengan menggunakan 14 (Empat Belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PDAM Kabupaten Demak adalah baik.

3. Tesis Separdi Haja, 2014 Universitas Udayana Denpasar dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Dempasar Ditinjau Dari Aspek Teknis dengan metode penelitian deskriptif, adapun rumusan masalah yaitu :
 - (1) Tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari aspek teknis, (2) Indikator dari aspek teknis apa saja yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, (3) Indikator dari aspek teknis apa saja yang harus diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan dari pembahasan dari penelitian ini maka dapat diketahui bahwa : (1) Tingkat kepuasan untuk aspek pengaduan mengenai perpipaan berada pada tingkat kepuasan rendah, sedangkan untuk aspek kualitas air, kontinuitas air, kecepatan pemasangan instalasi sambungan baru dan meter air berada pada tingkat kepuasan sedang, (2) Indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu indikator

yang termasuk dalam daerah prioritas utama dan daerah yang dipertahankan prestasinya pada matriks *importance. Performance* dan memiliki nilai kepentingan lebih besar. Indikator-indikator tersebut adalah kejernihan air, bau air, kandungan zat kimia, ketersediaan air pada jam aktifitas kehidupan, kesiapan operator dalam pemasangan instalasi sambungan baru, pembacaan meter air, dan kesiapan/kecepatan penanganan pengaduan mengenai perpipaan, dan (3) Indikator yang harus diperbaiki berdasarkan analisis *importance. Performance* adalah indikator yang termasuk dalam prioritas utama, sedangkan berdasarkan perhitungan analisis gap yaitu kejernihan air, bau air, kandungan zat kimia, ketersediaan air pada jam aktifitas kehidupan, kesiapan operator dalam pemasangan instalasi sambungan baru, pembacaan meter air, dan kesiapan/kecepatan penanganan pengaduan mengenai perpipaan.

C. Kerangka Komseptual

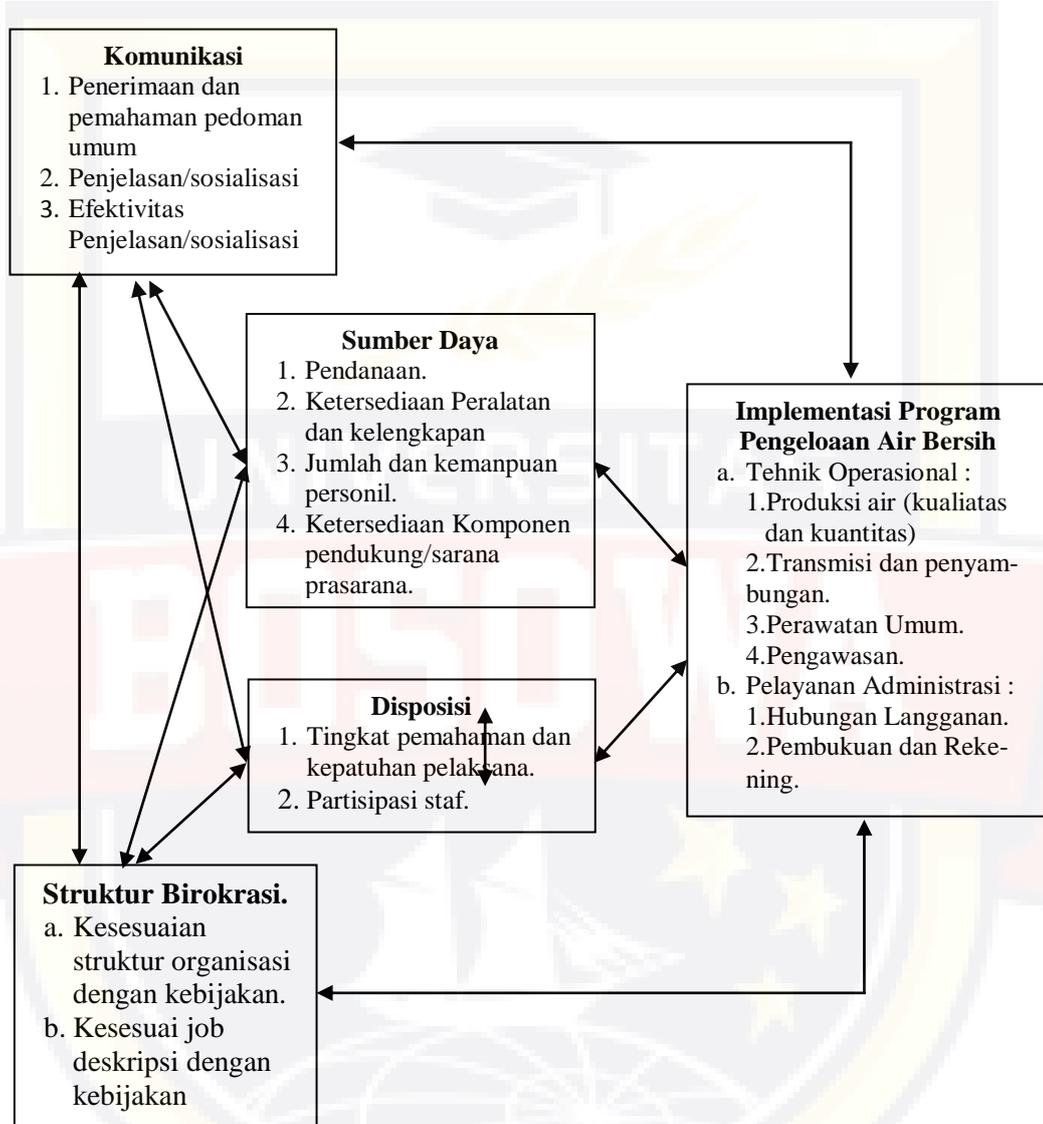
Kerangka konsep dalam penelitian ini menggambarkan alur pemikiran peneliti mengenai fokus penelitian. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa masalah yang dapat menghambat pelaksanaan program ini seperti : 1) Kebijakan program pendistribusian air tidak tepat sasaran, program ini merupakan program PDAM Unit Padang Lampe yang dikhususkan bagi pelaksana program pelayanan kualitas dan kuantitas air bersih serta pelayanan administrasi kepada masyarakat. . 2) Minimnya sosialisai program yang dilakukan dari pihak PDAM Unit Padang Lampe.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu lembaga Perusahaan Daerah yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat akan pemenuhan air minum. Dengan demikian PDAM memiliki tugas-tugas untuk melakukan berbagai program yang mampu memenuhi berbagai standar pelayanan air bersih kepada masyarakat, termasuk dari segi kualitas dan kuantitas air bersih itu sendiri.

Teori implementasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model teori implementasi yang dipaparkan oleh George C.Edwrdd III (1980) model ini memaparkan bahwa implementasi kebijakan bisa menjadi efektif ditentukan oleh empat isu pokok yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dan dua faktor yang dapat mendongkrat kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik yaitu 1) Melakukan *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan 2) Pelaksanaan *Pragmentasi*.

Dalam penulisan tesis ini program-program yang difokuskan adalah terhadap program pelayanan kualitas dan kuantitas air bersih serta pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Gambar 2.6
Model Implementasi Menurut Edwards III (1980)



Gambar : Kerangka Konseptual Model Implementasi Edwards III (1980)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.

Pendekatan penelitian tentang Implementasi Program Perusahaan Daerah Air minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2007) Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami (natural) dan penelitian menjadi instrumen kunci serta hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna yang diteliti, dari pada menggeneralisasikan obyek penelitian.

Metode penelitian kualitatif lebih mudah menyesuaikan dengan kondisi lapangan, lebih peka terhadap perubahan pola/nilai dan bahkan data yang ada dilapangan (Moleong, 2002:5). Kemudian untuk mempertajam gambaran terhadap fenomena yang diteliti, maka interpretasi langsung dari fenomena/kejadian memperoleh prioritas yang tinggi dalam penelitian kualitatif dari pada interpretasi terhadap pengukuran data. Teori dalam penelitian kualitatif tidak semata-mata dimaksudkan untuk dibuktikan (*verification*), namun dapat saja untuk dikembangkan berdasarkan data yang dikumpulkan (*falsification*). Dengan demikian peneliti kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2002:2)

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang diperlukan untuk menggambarkan dan mengklarifikasikan sebuah fenomena sosial dengan jelas dari sejumlah fokus yang berkenaan dengan masalah unik yang diteliti. Sedangkan

berdasarkan data yang dikelola dalam penelitian adalah data kualitatif berupa simbol atau kriteria untuk menyatakan gambaran hasil yang akan dianalisis. Dengan demikian, maka penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian kualitatif, menurut Lexy Moleong (2005:4) adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian misalnya : perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Dalam penelitian ini terkait dengan nilai-nilai, emosi dan perasaan dan juga data yang dijangkau bersumber dari realitas kehidupan sosial, serta keterbatasan sarana penelitian yang ada dan ingin menggali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian secara mendalam. Sedangkan Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2007:3).

Istilah fenomenologi (*phenomenological studies*) secara etimologi berasal dari kata fenomenon dan logos. Fenomena berasal dari kata kerja Yunani “*phainesthai*” yang berarti menampakkan, dan terbentuk dari akar kata *phantom*, dan fosfor yang artinya sinar atau cahaya. Dari kata itu terbentuk kata kerja tampak, terlihat karena bercahaya. Dan dalam bahasa kita berarti cahaya secara harfiah fenomena diartikan sebagai gejala atau sesuatu yang menampakkan.

Dalam penelitian fenomenologi melibatkan pengujian yang teliti dan seksama pada kesadaran pengalaman manusia. Konsep utama dalam

fenomenologi adalah makna. Makna merupakan isi penting yang muncul dari mengalami kesadaran manusia. Untuk mengidentifikasi kualitas yang esensial dari pengalaman kesadaran dilakukan dengan mendalam dan teliti (Smith etc, 2009).

Penelitian fenomenologis fokus pada sesuatu yang dialami dalam kesadaran individu, yang disebut intensionalitas. Intensionalitas (*intentional*), menggambarkan hubungan antara proses yang terjadi dalam kesadaran dengan obyek yang menjadi perhatian pada proses itu. Dalam terfenomenologi, pengalaman atau kesadaran selalu kesadaran pada sesuatu, melihat adalah melihat sesuatu, mengingat adalah mengingat sesuatu, menilai adalah menilai sesuatu. Sesuatu itu adalah obyek dari kesadaran yang telah distimulasi oleh persepsi dari sebuah obyek yang “*real*” atau melalui tindakan, mengingat atau daya cipta (Smith ets, 2009:12). Intensionalitas tidak hanya terkait dengan tujuan dari tindakan manusia, tapi juga merupakan karakter dasar dari pikiran itu sendiri. Pikiran tidak pernah terpikirkan sendiri, melainkan selalu merupakan pikiran atas sesuatu. Pikiran selalu memiliki obyek. Hal yang sama berlaku untuk kesadaran. Intensionalitas adalah juga merupakan keterarahan kesadaran (*directedness of consciousness*). Dan intensionalitas juga merupakan keterarahan tindakan, yakni tindakan yang bertujuan pada suatu obyek.

Untuk mencapai sikap fenomenologis dalam Smith etc, (2009:13) Husserl mengembangkan metode fenomenologi yang direncanakan untuk mengidentifikasi struktur inti dari ciri khas (*feature*) dari pengalaman manusia. Untuk itu perlu memperhatikan konsekuensi-konsekuensi dari *taken-for-granted*

(menduga untuk pembenaran) dari cara-cara hidup yang familiar, setiap hari alam semesta adalah obyek. Untuk itu perlu kategori untuk *taken-for-granted* pada suatu obyek (alam semesta) agar memusatkan persepsi kita pada obyek (alam semesta).

Metode fenomenologi Husserl dalam Denny Moeryadi (2009) dimulai dari serangkaian reduksi-reduksi. Reduksi dibutuhkan supaya dengan institusi kita dapat menangkap hakekat obyek-obyek. Reduksi-reduksi ini yang menyingkirkan semua hal yang mengganggu kalau kita ingin mencapai *wesenschhau*. Reduksi pertama, menyingkirkan segala sesuatu yang subyektif. Sikap kita harus subyektif, terbuka untuk gejala-gejala yang harus diajak bicara. Kedua, menyingkirkan seluruh pengetahuan tentang obyek yang diselidiki dan diperoleh dari sumber lain. Ketiga, menyingkirkan seluruh deduksi pengetahuan. Segala sesuatu yang sudah dikatakan oleh orang lain harus, untuk sementara dilupakan. Kalau reduksi-reduksi ini berhasil, gejala sendiri dapat memperlihatkan diri, menjadi *fenomin* (memperlihatkan diri).

Dalam fenomenologi dilakukan pengujian dengan deskripsi dan refleksi terhadap setiap hal yang penting terutama dari fenomena yang diberikan. Deskripsi dari pengalaman fenomenologi hanya merupakan tahap pertama. Yang real/nyata dilakukan dalam pengujian adalah untuk mendapatkan pengalaman dengan lebih general. Pengujian dilakukan dengan mencoba dan menetapkan apakah inti dari pengalaman subyektif dan apakah essensi atau ide dari obyek (Smith etc, 2009:14). Fenomenologi juga mengadakan refleksi mengenai pengalaman

langsung atau refleksi terhadap gejala fenomena. Dengan refleksi ini akan mendapatkan pengertian yang benar dan sedalam-dalamnya.

Dalam fenomenologi hendak melihat apa yang dialami oleh manusia dari sudut pandang orang pertama, yakni dari orang yang mengalaminya. Fokus fenomenologi bukan pengalaman partikular, melainkan struktur dari pengalaman kesadaran, yakni realitas obyektif yang berwujud di dalam pengalaman subyektif orang per orang. Fenomenologi berfokus pada makna subyektif dari realitas obyektif didalam kesadaran orang yang menjalani aktivitas kehidupannya sehari-hari.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian.

Pentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja atau purposif. Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe Kabupaten Pangkep. Alasan dipilih Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe Kabupaten Pangkep sebagai tempat penelitian, ada beberapa pertimbangan, yaitu karena saat ini PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Pangkep sebagai penyelenggara pemenuhan kebutuhan terhadap air bersih bagi masyarakat yang sampai saat ini belum mampu melayani dengan optimal dan masih banyak pengaduan dari masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan dan adanya kebijakan dari PDAM untuk memperbaiki pelayanan di PDAM Unit Padang Lampe.

2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	NOP 2018	DES 2018	JAN 2018	PEB 2018	MARET 2018			
					I	II	III	IV
Penyelesai Proposal	■							
Bimbingan Proposal	■							
Seminar Proposal	■							
Pengumpulan Data		■	■					
Pengolahan Data			■					
Ujian hasil Penelitian				■	■			
Ujian Penutup				■		■		

C. Fokus dan Diskripsi Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum (Sugiono, 2007:207). Penelitian ini merupakan penelitian ini yang membahas Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, yang fokus penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.
- b. Menganalisa Implementasi Pelayanan PDAM dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas air di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang.
- c. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Program PDAM Unit Padang Lampe.

Faktor-faktor yang disampaikan oleh para ahli dalam teori digunakan sebagai acuan, tetapi tidak menutup kemungkinan ada faktor lain yang menyebabkan Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. Kurang berhasil atau kurang tepat sasaran.

Fokus penelitian memiliki tujuan untuk mengungkapkan tentang apa yang akan disampaikan tentang apa yang dikumpulkan dan dalam pelaksanaannya bisa menambah dan memperluas serta fokus penelitian. Adapun yang termasuk dalam fokus penelitian ini antara lain mengenai definisi operasionalisasi konsep dari penelitian yang dilakukan. Dalam operasional tersebut terdapat indikator-indikator yang diharapkan mampu menyaring data-data yang dikumpulkan dan sebagai upaya pengukuran dari fenomena yang ada.

Dalam penelitian ini mengungkapkan operasional model Implementasi G Edward III, indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi :
 - a. Penerimaan dan pemahaman pedoman umum

- b. Penjelasan/Sosialisasi
 - c. Efektivitas penjelasan/sosialisasi
2. Sumber Daya :
- a. Pendanaan.
 - b. Ketersediaan peralatan dan kelengkapan sarana penunjang
 - c. Jumlah dan kemampuan personil pelaksana
 - d. Ketersediaan komponen pendukung/sarana dan prasarana
3. Disposisi :
- a. Tingkat pemahaman dan kepatuhan pelaksana
 - b. Partisipasi staf
4. Struktur Birokrasi :
- a. Kesesuaian struktur organisasi dengan kebijakan
 - b. Kesesuaian job deskripsi dengan kebijakan
5. Implementasi Program Pengelolaan Air Bersih
- a. Tehnik Operasional :
 - 1. Produksi air (kualiatas dan kuantitas)
 - 2. Transmisi dan penyambungan.
 - 3. Perawatan Umum.
 - 4. Pengawasan.
 - b. Pelayanan Administrasi :
 - 1. Hubungan Langgan.
 - 2. Pembukuan dan Rekening.

Ide pokok dari penelitian yang berjudul “Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, hal ini karena masih belum optimalnya pelayanan dan adanya kerisauan/pengaduan masyarakat/pelanggan dalam hal pelayanan yang dirasakan masih belum/tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui apakah Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam hal ini, penentuan sample tidaklah dilakukan secara random atau acak, melainkan oleh data yang ada dan berkembang di lapangan. Dengan kata lain sampel di tentukan oleh hasil pengembangan analisis menyeluruh di lapangan. Adapun di pilihnya tehnik sampling tersebut dengan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi,
- b. Dapat menentukan presisi dari hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku (*standar*) dari taksiran yang diperoleh,
- c. Bersifat sederhana sehingga mudah dilaksanakan,
- d. Dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya.

2. Diskripsi Fokus Penelitian

Pemberian pelayanan oleh PDAM Unit Padang Lampe kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan PDAM Unit Padang Lampe sebagai

dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelanggan.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data peneliti itu adalah instrument kunci. Dalam penelitian ini dibutuhkan manusia sebagai peneliti karena manusia dapat menyesuaikan seuai dengan keadaan lingkungan. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Penelitian ini, setelah fokus penelitian menjadi jelas barulah instrumen penelitian sederhana dikembangkan. Hal tersebut dilakukan untuk mempertajam serta melengkapi hasil observasi, di Kantor PDAM Unit Padang Lampe Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

E. Jenis dan Sumber Data.

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikuti desain penelitian fleksibel sesuai dengan konteksnya. Desain dimaksud tidak kaku sifatnya sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menyesuaikan diri dengan konteks yang ada di lapangan. Berdasarkan uraian di atas penggunaan pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif tentang Pelayanan publik pada Kantor PDAM Unit Padang Lampe Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

2. Sumber Data Penelitian.

Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dapat berubah-ubah jumlah dan asalnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua, yaitu :

1. Narasumber (informan).

Jenis sumber data yang berupa manusia dalam penelitian kualitatif dikenal sebagai informan. Posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perangnya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti di dalam memilih narasumber harus bisa memahami posisi dengan beragam peran dan keterlibatannya dengan kemungkinan akses informasi yang dimilikinya sesuai dengan keutuhan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi

narasumber (informan) adalah pihak-pihak yang mengetahui informasi yang dibutuhkan yaitu pegawai PDAM Unit Padang Lampe serta calon pelanggan dan pelanggan PDAM.

3. Dokumen dan Arsip

Dokumen dan arsip merupakan bahan tertulis yang bergayutan dengan suatu peristiwa atau aktivitas dari PDAM Unit Padang Lampe. Sumber data yang berupa dokumen dalam penelitian ini diambil dari kantor PDAM Kabupaten Pangkep.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data dalam penelitian ini merupakan bersifat deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpul data secara kualitatif dalam penelitian ini berupa :

- a. Wawancara secara mendalam (*indepth interviuw*) dilakukan terhadap orang-orang yang dianggap mengetahui akan pelayanan PDAM baik itu dari pelaksana pelayanan maupun dari pihak-pihak yang dilayani.
- b. Pengumpulan data sekunder yang ada PDAMUnit Padang Lampe yang akan dijadikan sebagai data pembanding data primer

Teknik pengumpulan data yang termasuk dalam pengumpulan data secara kualitatif dalam penelitian ini adalah berupa metode kepustakaan. Dengan metode ini dimaksudkan agar sebelum terjun ke lapangan untuk mengadakan penelitian ada pegangan meskipun tidak terjadi persyaratan yang mutlak. Dengan berbekal pegangan yang berasal dari data kepustakaan tersebut, sehingga dapat diketahui

beberapa materi yang diinginkan dalam penelitian ini dapat terungkap dengan data yang ditemukan di lapangan.

Adapun dalam pelaksanaan pengumpulan di lapangan, tehnik-tehnik tersebut digunakan secara bergantian dengan penekanan pada tehnik observasi dan wawancara mendalam (*indepth interview*) serta pengumpulan data sekunder.

G. Tehnik Analisa Data

Analisa data merupakan langkah selanjutnya untuk mengelola data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data yang di peroleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis ini data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 (tiga) komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam H. Sutopo (2002 :94-96) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data

Redusi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistimatis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Simpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dari mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

Proses analisa data dengan menggunakan model interaktif ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar. 3.2

Bagan Model Analisis Interaktif

(Sumber : H. B. Sutopo, (2002 : 96)

H. Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyangga balik dan dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji,

credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Sugiono, 2007: 270).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *Credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologisnya peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistimatis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dukumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka penelitian akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

c. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, trianggulasi tehnik pengumpulan data, dan waktu (Sugiono, 2007:273).

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepekatan (*memebercheck*) dengan tiga sumber data (Sugiono, 2007:274).

2. Triagulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiono, 2007:274).

3. Triagulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiono, 2007:274).

4. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiono, 2007:275).

5. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud referensi yaitu pendukung untuk memebutikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiono, 2007:275).

6. Mengadakan Memberchecku

Tujuan membercek yaitu untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercek adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau infor-informan (Sugiono, 2007:276)

2. *Transferability.*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif.

Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiono, 2007:276).

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transper sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneiliti nilai transper sangat bergantung sipemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda disituasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability.*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil sama. Penelitian yang

devendabiliti atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengalihan beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil sama. Penelitian yang devendabiliti atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan cara auditor yang independen mengaudit keseluruhan aktifitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menemukan masalah, terjun kelapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. *Confirmability*

Objektifitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability*. *Confirmabiliti* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah menemui standar *comfirmability*.

Validitas atau keabsahan data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.

Kabupaten Pangkep dikenal sebagai daerah tiga dimensi wilayah Pangkep meliputi pegunungan, dataran rendah dan kepulauan memiliki karakteristik dan ciri bahari merupakan tantangan tersendiri dalam melaksanakannya pembangunan. Kawasan kepulauannya yang terletak di perairan Selat Makassar merupakan wilayah penyebaran terumbu karang penting untuk menjadi perhatian bersama.

Secara geografis Kabupaten Pangkep terletak pada koordinat antara 110° sampai 113° Lintang dan 4° 40' sampai 8°.00' Bujur Timur, atau terletak dipantai barat Sulawesi Selatan dengan batas-batas administrasi :

- Sebelah Utara dengan Kabupaten Barru.
- Sebelah Selatan dengan Kabupaten Maros.
- Sebelah Timur dengan Kabupaten Bone dan,
- Sebelah Barat dengan Pulau Kalimantan, Jawa Madura Barat

Kabupaten Pangkep yang berjarak 60 Km dari Kota Makassar mempunyai wilayah seluas 1112,29 Km², terbagi dalam wilayah daratan dan kepulauan.

Secara administratif terbagi atas 13 Kecamatan masing-masing wilayahnya terdiri dari 7 (Tujuh) wilayah Kecamatan dataran rendah adalah, (1) Kecamatan Minasate'ne, (2) Kecamatan Pangkajene, (3) Kecamatan Bungoro, (4) Kecamatan Labakkang, (5) Kecamatan Marang, (6) Kecamatan Segeri, (7) Kecamatan Mandalle, serta 2 (dua) wilayah Kecamatan pegunungan adalah (1) Kecamatan

Balocci. (2) Kecamatan Tondongtallasa dan 4 (empat) wilayah Kecamatan Kepulauan. Keempat Kecamatan Kepulauan tersebut adalah (1) Kecamatan Liukang Tubabiring, (2) Kecamatan Liukang Tangngayya dan (3) Kecamatan Liukang Kalukuang Massalaimu (Kalmas). Dan (4) Kecamatan Liukang Tupabiring Utara. Kecamatan Liukang Tupabiring merupakan Kecamatan yang memiliki dinamika tinggi dalam berbagai aspek sosial dan ekonomi dibanding dengan yang lainnya dan merupakan bagian dari gugusan Kepulauan Spermonde.

Pada umumnya penduduk yang ada di Kabupaten Pangkep memiliki mata pencaharian sebagai petani dan nelayan, baik sebagai petani sawah maupun sebagai petani tambak ataupun petani ladang dan perkebunan, serta pengusaha dan pedagang.

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

1. Letak Georafis.

Desa Padang Lampe merupakan salah satu daerah yang berada dalam wilayah hukum Kabupaten Pangkep dan daerah ini berada dalam wilayah timur Kecamatan Marang yang langsung berbatasan dengan Kecamatan Labakkang, Kecamatan Bungoro dan Kecamatan Segeri, oleh sebab itu sebagai wilayah yang berbatasan dengan laut maka sebagian besar wilayahnya dari pantai dan dataran rendah.

Adapun batas-batas wilayah Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep. Sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara Desa Alesipitto Kecamatan Marang .

- b. Sebelah Timur Desa Tabo-Tabo Kecamatan Bungoro dengan Kecamatan Tondong Tallasa dan Kecamatan Labakkang.
 - c. Sebelah Selatan Kelurahan Attassalo Kecamatan Marang.
 - d. Sebelah Barat Kelurahan Marang Kecamatan Marang.
2. Luas Wilayah.

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep memiliki luas wilayah 1580,30 ha/m². atau sekitar 1,78 % dari seluruh wilayah Kabupaten Pangkep 1112,29 Km² dari seluruh wilayah Sulawesi Selatan seluas 62.482,54 Km.

Secara administratif luas wilayah tersebut, terdapat 4 (empat) Dusun dan RT. 18 (delapan belas) serta RW 8 (delapan) . Adapun Dusun yang ada yaitu sebagai berikut :

- a. Dusun Balangkatala dan RT 01 s/d 04 serta RW. 01 s/d 02.
 - b. Dusun Padang Lampe dan RT 05 s/d 09 serta RW. 03 s/d 04.
 - c. Dusun Sambau dan RT 11 s/d 14 serta RW. 05 s/d 06.
 - d. Dusun Alekarajae dan RT 15 s/d 18 serta RW. 07 s/d 08.
3. Keadaan alam.

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep terletak di daerah yang sebagian wilayahnya merupakan daerah pegunungan yang memanjang pada bagian timur, bagian barat berpotensi perkebunan dan utara keselatan berpotensi persawahan. Dan merupakan salah satu wilayah penghasil jeruk besar ke kota Makassar.

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep terdapat 2 (dua) buah sungai, yaitu :

- a. Sungai Pangkajene/Tabo-Tabo.
- b. Sungai Segeri/Tombolo dan Mangguliling yang melintasi Kabupaten Barru.

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep merupakan daerah yang keadaan wilayahnya datar dan hanya sebagian dataran tinggi terutama yang terdapat di Dusun Tombol. Secara keseluruhan ketinggian dari permukaan laut untuk wilayah ini berkisar 1 – 87 meter, dengan kemiringan tanah rata-rata 0 – 25 kearah barat.

4. Keadaan Iklim.

Daerah ini termasuk daerah yang beriklim tropis, karena letaknya menghampiri garis khatulistiwa, yaitu :

- a. Kelembaban udara berkisar antara 75% - 90%.
- b. Curah hujan tahunan rata-rata 318 mm dengan jumlah hari hujan berkisar 177 hari pertahun.
- c. Temperatur/suhu udara rata-rata berkisar 25 °C sampai dengan 33 °C.
- d. Kecepatan angin rata-rata 2 – 3 Knot/Jam.
- e. Penyinaran matahari rata-rata 51,58 %.

5. Keadaan Penduduk.

Adapun perincian jumlah penduduk yang ada di Desa Padang Lampe menurut tahun 2017 adalah sebanyak 4.073 jiwa yang terdiri atas :

Penduduk Laki-laki	= 2.054
Penduduk Perempuan	= <u>2.019</u>

Jumlah = 4.073

Adapun perincian jumlah penduduk menurut kartu keluarga (KK) pada tiap-tiap Dusun di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Keadaan Penduduk Menurut Kartu Keluarga (KK) Di Tiap-Tiap Dusun.

No.	Desa Padang Lampe	Jumlah Penduduk
1.	Dusun Balangkatala	342
2.	Dusun Padang Lampe	462
3.	Dusun Sambau	350
4.	Dusun Alekarajae	284
Jumlah		1.248

Sumber : Kantor Desa Padang Lampe 2018

Dengan demikian berdasarkan pada Tabel I tersebut di atas, maka dapat dilihat bahwa penduduk terbanyak ada pada Desa Padang Lampe yaitu Dusun Padang Lampe yang merupakan Ibu Kota Desa, kemudian Dusun Sambau, kemudian menyusul Dusun Balangkatala dan Dusun yang agak kurang penduduknya adalah Dusun Alekarajae.

Pada umumnya penduduk yang ada di Desa Padang Lampe memiliki mata pencarian sebagai petani dan perkebunan, baik sebagai petani sawah maupun sebagai petani perkebunan ataupun petani ladang dan perkebunan. Serta pengusaha dan pedagang.

B. Temuan Penelitian.

1. Struktur Organisasi PDAM Unit Padang Lampe.
 - a. Susunan Organisasi PDAM Unit Padang Lampe

Susunan organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe yaitu terdiri dari :

1. Unsur Pimpinan yaitu Direktur Utama.
2. Unsur Pembantu Direktur yaitu Kabag. Adm/Umum dan Keuangan dan Kabag. Tehnik.
3. Kepala Unit Padang Lampe.

Kepala Unit membawahi beberapa staf yaitu :

- a) Hubungan Langgan.
- b) Administrasi.
- c) Transmisi/Distribusi.
- d) Operator.

Selanjutnya untuk lebih jelasnya mengenai susunan organisasi PDAM Unit Padang Lampe dapat di lihat pada Lampiran 1.

b. Tata Kerja.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya Direktur Utama di bantu Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian dan Kepala Cabang/Unit menerapkan prinsip koordinasi, integritas dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal.

Bahwa setiap pimpinan satuan organisasi dalam lingkungan PDAM bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan menyampaikan laporan-laporan pada waktunya.

c. Cakupan Wilayah Kerja/Daerah Layanan.

Cakupan wilayah kerja Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe yang pada saat ini terlayani hanya 3 (tiga) desa yaitu sebagai berikut :

- a) Desa Padang Lampe : Jl. Andi Muh. Ali
- b) Desa Alesipitto : Jl. Alesipitto
- c) Desa Bara Batu : Jl. Bara Batu

Dari tiga desa tersebut Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe memiliki jumlah pelanggan pada saat ini sebanyak 369 pelanggan (sampai dengan 31 Desember 2018) dari jumlah tersebut apabila di tinjau dari kelompoknya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Klasifikasi Klas Langganan PDAM Unit Padang Lampe

NO	KELOMPOK LANGGANAN	JUMLAH PELANGGAN	JUMLAH SR
1	K.I	-	1
2	K.II	5	5
3	K.III.A	-	7
4	K.III.A (IP)	-	-
5	K.III.B	345	345
6	K.III.B (IP)	10	11
7	K.III.C	-	-
8	K.III.C (IP)	-	-
9	K.IV.A (D)	-	-
10	K.IV.B	-	-
11	K.V	-	-
	Jumlah	361	369

Sumber : Kantor PDAM Kabupaten Pangkep 31 Desember 2018

Tabel 4.3

Jumlah Sambungan Pelanggan Dari Tahun 2014 Sampai Dengan Tahun 2018
PDAM Unit Padang Lampe

NO	URAIAN	SAMBUNGAN AKTIF AKHIR TAHUN 2014	SAMBUNGAN AKTIF AKHIR TAHUN 2015	SAMBUNGAN AKTIF AKHIR TAHUN 2016	SAMBUNGAN AKTIF AKHIR TAHUN 2017	SAMBUNGAN AKTIF AKHIR TAHUN 2018
1.	DESA P. LAMPE					
	K. I	2	10	9	9	-
	K.II	1	1	3	3	5
	K.III.A	158	199	226	284	-
	K.III.A (IP)	4	-	-	-	-
	K.III.B	-	-	-	-	345
	K.III.B (IP)	3	9	9	9	10
	K.III.C	-	-	-	-	-
	K.III.C (IP)	-	-	-	-	-
	K.IV.A (D)	1	1	1	1	1
	K.IV.B	-	-	-	-	-
	K.V	-	-	-	-	-
	JUMLAH	169	220	248	306	361

Sumber :Laporan Keuangan Kantor PDAM Kabupaten Pangkep Tahun 2014 s/d 2018

Berdasarkan data tersebut di atas bahwa jiwa yang belum terlayani untuk pelanggan rumah tangga yang belum terlayani masih kurang, itu di karenakan desa yang masih belum memadai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.4
Jumlah Sambungan Pelanggan sampai dengan akhir Bulan Desember 2018

NO	WILAYAH	PELANGGAN	KARTU KELUARGA CALONG PELANGGAN	JUMLAH YANG BELUM TERLAYANI
1	Desa Padang Lanpe	249	1.248	999
2	Desa Alesipitto	8	611	603
3	Desa Bara Batu	112	1.416	1.304
JUMLAH		369	3.275	2.906

Sumber : Kantor PDAM Unit Padang Lampe 31 Desember 2018

d. Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Jumlah Pegawai

Untuk mendukung implementasi kegiatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe jumlah pegawai adalah sebanyak 5 (lima) orang per 31 Desember 2018.

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai PDAM Unit Padang Lampe Akhir Tahun 2018.

URAIAN	TAHUN 2015			TAHUN 2016			TAHUN 2017			TAHUN 2018			JML
	TET AP	TD K	PG W	TE TA	TD K	PG W	TET AP	TD K	PG W	TET AP	TD K	PG W	
A. STRUKTUR													
1. Direktur	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
2. Kabag Adm Umum & Keuangan	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
3. Kabag. Tehnik	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
4. Kepala Unit	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1
5. Bagian Keuangan	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
6. Bagian Pembukuan	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
7. Bagian Langganan	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
8. Bagian Perawatan Tehnik	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
9. Bagian Distribusi	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
10. Bagian Sumber & Produksi	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1
JUMLAH	4	6	10	4	6	10	4	6	10	4	6	10	10

Sumber : Laporan Keuangan PDAM Unit Padang Lampe 31 Desember 2018.

Sedang untuk pegawai PDAM Unit Padang Lampe menurut jenjang pendidikan sampai akhir tahun 2018.

Tabel 4.6
Pegawai PDAM Unit Padang Lampe Berdasarkan Pendidikannya
Akhir Tahun 2018.

NO	URAIAN	S2	S1	DIPLOMA	SLTA	SLTP/SD	JUMLAH
1	PNS	-	-	-	-	-	-
	Pegawai PDAM	-	4	-	2	4	10
	JUMLAH	-	4	-	2	4	10

Sumber Data : PDAM Unit Padang Lampe 31 Desember 2018

2. Badan Pengawas.

Guna mengawasi Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe maka di bentuk Dewan Badan Pengawas Daerah Air minum Unit Padang Lampe berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 536-666 tentang Pelaksanaan Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Direksi dan Badan Pengawas Perusahaan Daerah. Adapun susunan Keanggotaan Badan Pengawas sebagaimana dari table di bawah ini.

Tabel 4.7
Susunan Anggota Badan Pengawas PDAM Unit Padang Lampe
Tahun 2018.

No	Susunan Anggota Badan Pengawas	Keterangan
1.	Ketua Merangkap Anggota	Sekertaris Daerah Kabupaten Pangkep
2.	Sekertaris Merangkap Anggota.	Pelanggan
3.	Anggota (wakil pelanggan)	Masyarakat.

Sumber Data : PDAM Unit Padang Lampe 31 Desember 2018.

2. Implementasi Program-Program PDAM Unit Padang Lampe.

Implementasi program-program kegiatan yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe selalu mengacu pada kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat dan selalu bersandar pada fokus kegiatan yang telah direncanakan atau berdasar pada mekanisme kerja yang ada.

Sebagai perusahaan yang sifatnya melayani kepentingan masyarakat (*public servise*) yang dibentuk berdasarkan kebijakan pemerintah daerah yang dituangkan dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pangkep, maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Padang Lampe tentu sasaran pokok mencari keuntungan (*Provit*) sebagaimana layaknya perusahaan-perusahaan swasta yang ada atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Namun demikian usaha-usaha sosial yang tetap dilakukan untuk memenuhi kebutuhan air kepada yang kurang mampu, seperti dengan menempatkan kran-kran umum pada berbagai titik lokasi.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan perhatian pada dua Implementasi Program PDAM Kabupaten Pangkep/Unit Padang Lampe sebagai berikut :

a. Program Operasional (Tehnik Operasional).

Pada program tehnik operasional ini ada 4 (empat) hal yang menjadi sasaran pokok pekerjaan yaitu :

1. Produksi air.

Sumber mata air baku PDAM Unit Padang Lampe saat ini diperoleh dari Sungai Tombolo. Sistem distribusi air air bersih yang digunakan di

PDAM Unit Padang Lampe yaitu dengan pendistribusian air secara terus-menerus selama 24 Jam yang dilakukan melalui grafitasi, sedangkan sistem pengaliran air yang digunakan untuk sistem pompa, yang langsung dialirkan kepada pelanggan, sebelum dilakukan pendistribusian kepada pelanggan yaitu air di pompa naik ke Instalasi Pengolahan Air (IPA), di tampung dalam bak reservoir dan diolah antara lain dengan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Melakukan analisa kimia dan bakteriologis, sehingga mutu air yang di hasilkan dapat di pertanggung jawabkan.
- b. Menjaga Volume air dari sumber mata air sebagaimana tercatat pada panel peralatan pabrik tidak melampaui kapasitas pengolahan.
- c. Selalu menjaga agar persediaan produksi air tetap terpenuhi dan melaporkan jumlah pemakaiannya pada akhir tiap bulan.
- d. Menjamin terus berlangsungnya pengolahan air dan berfungsinya unit-unit pengolahan.
- e. Melaporkan tentang jumlah air yang diproduksi dan distribusikan.

Pelaksanaan program produksi air dapat di katakan tercapai bila mana :

- 1) Mencatat program produksi air bersih sesuai kuantitas yang direncanakan (M^3 /jam operasi).
- 2) Mencapai kualitas produksi air bersih yang memenuhi syarat bagi kesehatan (Standar Departemen Kesehatan).
- 3) Terdapat kesinambungan produksi air bersih.
- 4) Efisiensi dalam operasi sehari-hari.

b. Transmisi dan penyambungan.

Adapun program-program transmisi dan penyambungan antara lain :

- 1) Melakukan survey kebocoran pipa distribusi dan meter air untuk seluruh pelayanan yang di susun dengan pelaksanaan perbaikan, testing dan penggantian pipa dan meter air baru.
- 2) Melaksanakan perbaikan dan pergantian pipa-pipa distribusi maupun meter air berikut perlengkapannya.
- 3) Melakukan pengumpulan data mengenai keadaan jaringan-jaringan pipa transmisi dan penyambungan serta keadaan meter air perdaerah pelayanan.
- 4) Mengajukan rekomendasi untuk perencanaan rehabilitasi dan pengembangan jaringan pipa transmisi dan penyambungan.

Program kegiatan transmisi dan penyambungan berlangsung melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- 1) Mencapai dan memelihara tekanan/arus air sesuai dengan yang di tetapkan sehingga distribusi berlangsung berkesinambungan.
- 2) Mengatur distribusi air bersih.
- 3) Memelihara/menjaga kualitas air selama pengaliran di sistem distribusi.
- 4) Menjaga dan mengusahakan kebocoran serendah mungkin.
- 5) Melaksanakan pemeliharaan sistem distribusi.
- 6) Melaksanakan pemasangan sambungan-sambungan baru.
- 7) Melaksanakan pemutusan sambungan rumah dan penyambungan kembali.
- 8) Melaksanakan perbaikan meter air dan test atas meter air.
- 9) Melakukan efisiensi dalam operasi sehari-hari.

c. Perawatan umum.

Program-program kerja dari perawatan umum antara lain sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan perbaikan dari peralatan dan perlengkapan sarana dan prasarana persediaan air minum.
- 2) Menyelenggarakan pembuatan alat-alat dan bahan untuk keperluan pemeliharaan.
- 3) Mengawasi penyimpangan dan penggunaan bahan-bahan, suku cadang dan peralatan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang menyangkut perawatan.

Untuk melaksanakan program-program tersebut di atas maka petugas pada bagian perawatan ini :

- 1) Menyangkut rencana pemeliharaan (*preventive maintenance*) untuk perawatan elektro mekanik.
- 2) Melaksanakan dengan segera perbaikan-perbaikan kerusakan yang timbul pada peralatan elektro mekanik.
- 3) Menjaga (memelihara) dengan baik dan melaksanakan perbaikan-perbaikan atas bangunan-bangunan perusahaan air minum.
- 4) Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan-kendaraan perusahaan air minum.
- 5) Efisien dalam operasi sehari-hari.

d. Program Pengawasan.

Kegiatan pengawasan di lakukan terutama dalam rangka kegiatan pendayagunaan sumber daya yang ada yang ada di perusahaan, termasuk memeriksa dan menilai pekerjaan pembangunan dan perbaikan yang di serahkan kepada pihak ketiga.

b. Program Pelayanan Administrasi.

Program pelayanan administrasi kepada pelanggan antara lain dilakukan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Program hubungan langganan.

Kegiatan-kegiatan dalam program hubungan dengan langganan antara lain :

- 1) Melakukan promosi terhadap masyarakat tentang penyambungan atau pemasangan baru.
- 2) Melakukan pembacaan meter pelanggan.
- 3) Meneliti permohonan calon langganan apakah memenuhi syarat atau tidak.
- 4) Memberi penerangan/penjelasan-penjelasan kepada calon-calon pelanggan.
- 5) Melayani/menyelesaikan permohonan dan sambungan rumah.
- 6) Menampung, mencatat dan menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat sesegera mungkin.
- 7) Mengecek dan menyesuaikan status pelanggan sesuai ketentuan-ketentuan kategori pelanggan.

2. Pembukuan dan rekening.

Program-program kegiatan dari pembukuan dan rekening, antara lain :

- 1) Melaksanakan perhitungan jumlah tiap rekening, berdasarkan jumlah air dan tarif air sesuai kategori pelanggan, sewa meter, biaya penagihan, materai dan lain-lain.
- 2) Merencanakan pembuatan seluruh rekening.
- 3) Memeriksa kebenaran tiap rekening yang selesai dibuat.
- 4) Membuat daftar rekening yang sudah diperiksa dan siap untuk ditagih.
- 5) Mengusahakan/mengatur kebutuhan-kebutuhan yang berkaitan dengan penyelesaian pembuatan rekening.
- 6) Melaksanakan pembukuan dengan tepat dan teratur sesuai dengan sistem akuntansi yang berlaku atas dasar transaksi keuangan.
- 7) Memberikan kebenaran pembukuan pada buku pembantu dan buku besar.
- 8) Memeriksa dan menganalisa perhitungan biaya pokok produksi air dan harga penjualan air atau struktur tarif.
- 9) Melaporkan kepada kepala bagian administrasi dan keuangan mengenai hasil analisa dan usul struktur tarif air baru.
- 10) Melaksanakan penyusunan laporan keuangan untuk kepala bagian.
- 11) Menyampaikan kesulitan-kesulitan atas sistem pembukuan yang ada dan usul-usul penyempurnaan.
- 12) Membantu mempersiapkan data keuangan untuk keperluan auditor intern atau angkutan Negara.

13) Mengusahakan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk efektifitas dan efisiensi kerja.

14) Melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien.

3. Implementasi Data Manajemen Distribusi Air PDAM Unit Padang Lampe.

Defenisi dari implementasi data manajemen distribusi air merupakan pelaksanaan atau penerapan mengenai air yang didistribusikan dari pengelola air melalui fasilitas distribusi, dengan maksud untuk mengetahui pola kebutuhan air.

Implementasi data ini merupakan dasar yang dapat digunakan dalam memelihara jaringan pipa dan manajemen PDAM Unit Padang Lampe. Data terpenting yang perlu di kumpulkan dalam pelaksanaan ini adalah data perbandingan (ratio) pendapatan dan ratio kebocoran. Ratio pendapatan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), seadangkan ratio kebocoran adalah sebagai bahan untuk pencegahan kebocoran. Pelaksanaan data ini akan lebih baik jika di dasarkan data tahunan dan bulanan.

Type Ratio penting adalah sebagai berikut :

$$\text{Ratio Pendapatan (\%)} = \frac{\text{Vol. Air Terjual}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \%$$

$$\text{Ratio Kebocoran (\%)} = \frac{\text{Vol. Kebocoran}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \%$$

$$\text{Ratio Efektif (\%)} = \frac{\text{Vol. Air Evektif}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \%$$

Defenisi :

- Volume air terjual merupakan volume air yang diukur dengan menggunakan meter dan dapat menghasilkan *income* sebagai hasil penjualan. Air umumnya di hasilkan dari air yang didistribusikan.
- Volume kebocoran merupakan volume air yang hilang karena adanya kebocoran.
- Volume air efektif merupakan volume air yang di konsumsi dengan pola pemakaian (air yang menghasilkan) + (air tidak menghasilkan).
- Volume air tidak efektif merupakan volume total kehilangan air yang tidak dipakai sebaik-baiknya, misalnya kebocoran.
- Volume air didistribusi merupakan volume total air yang di suplay dari reservoir melalui fasilitas distribusi dengan sistem grafitasi atau di pompa langsung dari pengelola air.

Data Penjualan Air PDAM Unit Padang Lampe pada bulan desember 2018

Volume Air Terjual = 14174 m³.

Volume Air yang Didistribusi = 16500 m³.

Volume Kebocoran = 1485 m³.

Volume Air Efektif = 15015 m³.

Sehingga di dapatkan :

$$\begin{aligned}\text{Ratio Pendapatan (\%)} &= \frac{\text{Vol. Air Terjual}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \% \\ &= \frac{14174}{16500} \times 100 \% \\ &= 86 \%\end{aligned}$$

$$\text{Ratio Kebocoran (\%)} = \frac{\text{Vol. Kebocoran}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \%$$

$$= \frac{1485}{16500} \times 100 \%$$

$$= 9 \%$$

$$\text{Ratio Efektif (\%)} = \frac{\text{Vol. Air Epektif}}{\text{Vol. Air yang Didistribusi}} \times 100 \%$$

$$= \frac{15015}{16500} \times 100 \%$$

$$= 9 \%$$

a. Metode Estimasi Yang Di Gunakan Dalam Pendistribusian Air.:

1. Air yang didistribusikan.

Estimasi jumlah air yang didistribusikan adalah sangat penting di dalam menganalisa pendistribusian air, jumlah ini merupakan dasar dari analisa. Estimasi jumlah air yang didistribusi langsung dari reservoir suatu sistem gravitasi dapat di hitung dengan menempatkan meter pada pipa utama aliran keluar (*out flow*) di reservoir distribusi. Jika air di alirkan dengan menggunakan sistem pompa, jumlah air didistribusi dapat dihitung dengan menempatkan meter pada pipa transmisi. Dalam kondisi saat ini menempatkan meter untuk distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Padang Lampe makin agak sulit, karena itu kita harus menentukan berapa estimasi jumlah air baku, air bersih di jaringan trasmisi yang akan didistribusikan. Tetapi bagaimana pun pengukuran jumlah air

yang didistribusi tersebut sebaiknya diukur dengan menggunakan suatu sistem. Jika air tersebut di gunakan selain untuk didistribusi air maka harus di adakan pencegahan terhadap kehilangan air misalnya karena kebocoran pada jaringan pipa intake transmisi atau pencucian pasir dan menguatkan air selama treatment proses.

2. Air Terjual

Estimasi jumlah air terjual, umumnya air distribusi sangat diperlukan dalam analisa ini dapat di hitung dengan cara menjumlahkan penggunaan air dari masing-masing pemakai. Keakuratan estimasi jumlah air ini sangat mempengaruhi keakuratan estimasi jumlah air yang didistribusi. Tapi keakuratan jumlah air yang didistribusi sejak tahap awal pelayanan sukar didapat, karena keakuratan perhitungan pun sukar didapatkan secara bertahap. Terhadap kualitas dan kuantitas produksi air bersih pada PDAM Unit Padang Lampe maka diadakan penelitian tentang kuantitas dan kualitas air tersebut.

Kualitas air yang menjadi indikator kulaitas air yang didistribusikan oleh PDAM Unit Padang Lampe adalah kejernihan air, rasa air, bau air dan kandungan zat kimia pada ambang yang telah ditentukan

3. Air Kompensasi

Untuk mengetahui akibat kehilangan air akibat kompensasi, perlu adanya laporan dari orang yang menyebabkan adanya kerusakan secepat-cepatnya. Jika kontrol dan inspeksi kerusakan PDAM Unit Padang Lampe dapat mengajukan *claim* atas kehilangan air tersebut.

4. Air yang digunakan oleh proyek air bersih

Umumnya yang di pakai oleh proyek ini di gunakan untuk mencuci pipa yang baru dipasang atau pemeliharaan jaringan pipa. Untuk mengetahui jumlah air yang digunakan untuk pencucian ini perlu dibuat sistem dan bentuk pelaporan dengan standar perhitungan jumlah kehilangan air yang digunakan proyek tersebut.

5. Meter Air Insentif.

Estimasi suatu meter sangat dipengaruhi oleh manajemen Perusahaan Daerah Air Minum Unit Padang Lampe yang menanganinya. Meter air harus sensitif, tahan lama, mudah dibetulkan dan tidak mahal. Umumnya meter air yang sudah lama digunakan akan berkurang kepekaannya karena itu meter tua harus diganti dengan meter air baru dalam jangka waktu tertentu. Jika meter air tersebut belum diganti kondisi meter air yang kurang kepekataannya tersebut harus diketahui dengan mengambil beberapa contoh meter air yang tidak peka secara random dari meter air yang terpasang sesuai dengan tipe dan diameternya dan dari contoh-contoh ini di *check* kepekaannya dengan menggunakan suatu sistem pengetesan meter air. Perkiraan ratio meter air yang tidak peka dalam suatu daerah pelayanan dapat di hitung dengan melakukan pengetesan pada 20 atau 30 meter yang diambil secara random pada daerah pelayanan.

6. Kebocoran.

Tujuan dari analisa air yang didistribusikan adalah untuk mengetahui kondisi kebocoran. Jumlah kebocoran dapat dihitung pada suatu daerah pelayanan

saja. Dalam analisa distribusi, kebocoran dapat diperkirakan dengan mendistribusikan sejumlah air yang dapat dipergunakan. Perhitungan kebocoran ini sangat tergantung pada jumlah air yang didistribusikan dan jumlah air yang dapat digunakan.

7. Lain-Lain (Sambungan Ilegal)

Pemakaian air yang dilayani oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Padang Lampe mempunyai kewajiban untuk membayar biaya pelanggan.

b. Evaluasi Terhadap Implementasi Air Yang Didistribusi.

Jumlah air yang terjual umumnya dihasilkan dari air yang didistribusi, karena itu perhitungannya sangat di pengaruhi oleh analisa air yang didistribusi. Jika mungkin perhitungan ini akan lebih baik dilakukan dengan menggunakan computer. Jumlah air yang tidak dapat terjual tidak dapat di hitung secara akurat maka jumlah air ini merupakan air yang tidak dapat diketahui dan dianggap sebagai kebocoran. Akibatnya kebocoran akan menjadi sangat besar atau biasa sangat kecil, karena jumlah kebocoran itu harus diperkirakan setepat-tepatnya.

Adapun standarisasi yang digunakan untuk implementasi air yang didistribusi adalah sebagai berikut :

Ratio Efektif	Keadaan
> 90 %	Baik
80 % < > 90 %	Cukup
80 % >	Perlu tindak lanjut

Sumber : Buku Panduan PDAM Pusat Jakarta.

c. Tindak Lanjut Bagi Ratio Efektif yang Rendah.

Jika efektif ratio mencapai lebih kecil atau sama dengan 80 % , penyebab rendahnya ratio tersebut perlu di selidiki dan perlu segera diambil tindak lanjutnya.

Singkat, peningkatan efektif ratio ini dapat di perkirakan dengan menggunakan suatu metode yaitu, mengurangi jumlah air yang tidak diketahui, kecuali kebocoran jumlah air yang tidak diketahui dalam air distribusi hanya kecil saja, sebaliknya jumlah air kebocoran biasanya cukup besar. Karena itu untuk memperbaiki ratio efektif perlu memperkecil jumlah kebocoran. Untuk itu perlu adanya suatu rencana panjang, menengah dan tahunan, menengah dan tahunan, juga membuat suatu nilai target untuk pencegahan kebocoran. Dengan pertimbangan kondisi kebocoran, kebutuhan air dan aspek ekonomis, maka sebaiknya digunakan beberapa metode sehingga jumlah air dapat diperkirakan dengan akurat misalnya :

- a. Air yang didistribusi yaitu jika air tersebut tidak dapat diukur secara langsung dengan menggunakan meter, maka perlu adanya suatu manajemen untuk mengukur jumlah dasar air secara akurat seperti jumlah air baku, air bersih atau air jaringan transmisi.
- b. Air yang terjual yaitu untuk menambah jumlah pendapatan penjualan air akan diperlukan banyak pekerjaan karena itu digunakan komputer untuk menghitung pendapatan bulanan agar hasil perhitungannya lebih akurat dan simple.

- c. Air untuk kompensasi dan yang digunakan oleh proyek air bersih yaitu air yang walaupun jumlahnya kecil tapi perlu selalu berhubungan dengan instansi yang bersangkutan agar tidak dipakai secara berlebihan, maksudnya agar perhitungan kebocoran dapat lebih akurat.
- d. Air yang tidak terukur yaitu air yang diperlukan untuk penggantian meter yang nilai jumlah air tidak terhitung cukup tinggi.

d. Implementasi Pelayanan PDAM Unit Padang Lampe.

Sejak beroperasinya pada tahun 2013, maka jumlah pelanggan PDAM Unit Padang Lampe sampai dengan Tahun 2018 sebanyak 370 sambungan, sedangkan pada awal beroperasinya jumlah pelanggan sebanyak 20 sambungan. Adapun situasi pelanggan pada tiap tahunnya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.8
Keadaan Perkembangan Pelanggan PDAM Unit Padang Lampe Tahun 2013 - 2018

Tahun	Pelanggan	Kenaikan/Penurunan
1	2	3
2014	169	149
2015	220	51
2016	248	28
2017	306	58
2018	361	55

Sumber : PDAM Unit Padang Lampe 31 Desember 2018.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa pada awal-awal beroperasinya, maka PDAM Unit Padang Lampe belum begitu banyak diminati oleh masyarakat, hal ini disebabkan informasi tentang prosedur berlangganan dan prosedur mendapatkan air masih sangat minim. Namun sekitar tahun 2014 -2015, antusias masyarakat untuk mendapatkan air bersih dari PDAM Unit Padang Lampe, sudah cukup tinggi. Bahkan prosentase kenaikan pelanggan pada tahun 2016 ke tahun

2017 mencapai 58 % dan pada tahun 2018 prosentase kenaikan sebesar 55 % namun pada tahun-tahun berikutnya jumlah pemohon atau pelanggan baru semakin berkurang, sehingga prosentase kenaikan sudah semakin kecil dan cenderung akan terjadi *stagnasi* (tetap) pada tahun-tahun yang akan datang, hal ini tentu saja disebabkan oleh penambahan jumlah rumah tangga baru, industri dan sarana-sarana lainnya.

Pertambahan jumlah rumah tangga baru, industri dan sarana-sarana lainnya sangat kurang, mengingat wilayah Desa Padang Lampe, termasuk Desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Marang yang tingkat perkembangan penduduknya tergolong relatif rendah.

Sebagai gambaran bahwa jumlah rumah tangga yang ada saat ini di Desa Padang Lampe, sekitar 1.248 KK, termasuk yang ada pada desa-desa yang sulit dijangkau pelayanan PDAM. Jadi dibandingkan dengan jumlah sambungan pelanggan yang ada sebanyak 361 sambungan, maka sudah sekitar 30,61 % rumah tangga yang dilayani oleh PDAM Unit Padang Lampe sampai dengan tahun 2018 ini. Jadi masih ada sekitar 70 % rumah tangga yang belum dilayani.

Bila diasumsikan bahwa setiap rumah tangga dihuni sekitar 4 (empat) orang maka jumlah penduduk yang dilayani oleh PDAM Unit Padang Lampe adalah sekitar 1.444 orang. Dan ratio penggunaan air liter per orang per hari dapat dikemukakan yaitu 1 (satu) orang menggunakan sekitar 120 liter air per hari, maka jumlah air yang disediakan oleh PDAM Unit Padang Lampe dapat mencapai 173.280 Liter/perhari atau sekitar 173,28 m³ pada setiap harinya.

Dengan demikian untuk memenuhi kebutuhan air pelanggan PDAM Unit Padang Lampe pada setiap harinya, yaitu untuk pelayanan sambungan rumah tangga saja harus disediakan sekurang-kurangnya 173.280 liter atau sekitar 173,28 m³/hari. dan sekitarnya.

Implementasi pengelolaan program PDAMA Unit Padang Lampe dalam peningkatan pelayanan masih terhambat karena masih banyak kendala-kendala yang harus dibenahi karena dipengaruhi oleh 2 faktor , yaitu :

1. Faktor yang mendukung

Faktor yang mendukung pengelolaan air bersih di PDAM Unit Padang Lampe adalah meliputi sebagai berikut :

- a) Terdapatnya sumber mata air yang cukup baik, terutama dari segi kualitas dan kuantitas air yang dapat dipergunakan sebagai air bersih, tak perlu lagi secara rumit melakukan pengolahan yang akan makan biaya dan tenaga yang banyak.
- b) Struktur geografis Desa Padang Lampe Kecamatan Marang yang umumnya terdiri dari pegunungan dan dataran sehingga sangat mudah untuk pengaliran. Trasmisi dan distribusi air ke pelanggan.
- c) Desa Padang Lampe Kecamatan Marang, termasuk wilayah pegunungan, dataran dan pesisir yang tingkat kebutuhan air bersihnya sangat tinggi, sehingga memungkinkan penggunaan air oleh pelanggan yang cukup signifikan dengan sumber-sumber yang ada.

2. Faktor-faktor yang menghambat.

- a) Tingkat pengetahuan masyarakat tentang air bersih masih relatif rendah, sehingga masih banyak masyarakat yang pada dasarnya dijangkau oleh pelayanan air bersih namun tidak mau menggunakan air PDAM Unit Padang Lampe karena alasan ada sumur.
- b) Pada musim-musim kemarau yang berkepanjangan sumber mata air cenderung mengalami penurunan debit air yang cukup drastis sehingga sangat menyulitkan pihak perusahaan untuk mengalirkan air yang memadai ke pelanggan.
- c) Prasarana dan sarana pendukung, seperti kendaraan operasional untuk memantau kelancaran distribusi air masih sangat minim, sehingga menyulitkan pihak perusahaan untuk mengatasi dengan segera adanya gangguan-gangguan pelayanan ke pelanggan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa program yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe dapat berjalan. PDAM Unit Padang Lampe, usia pendiriannya antara 3 – 6 tahun hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi program PDAM Unit Padang Lampe merupakan program yang sudah lama yaitu penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi

air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening). Dari hasil penelitian yang didapat usia pendirian PDAM Unit Padang Lampe tidak menjadi tolak ukur bagi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) bagi pelanggan. Yang penting adalah usaha penerapan program yang layak dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe dalam meningkatkan pelayanan bagi pelanggan itu sendiri.

Dalam penelitian ini, pelanggan dan masyarakat yang menjadi informan. Hal ini dikarenakan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang dikelola PDAM Unit Padang Lampe masih dalam pengembangan.

Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep dalam rangka usaha meningkatkan pelayanan masyarakat. adapun hasil data-data yang diperoleh penulis adalah melalui wawancara kepada pegawai, pelanggan dan masyarakat, PDAM Unit Padang Lampe. Selain itu, untuk melengkapi data yang dibutuhkan, penulis juga melakukan wawancara dari pelaksana/pegawai PDAM Unit Padang Lampe, yaitu Direktur PDAM Kabupaten

Pangkep, Kabag. Adm. Umum & Keuangan, Kabag Tehnik, Kasi. Distritribusi, Pembaca Meter dan Operator yang menjadi pelaksana dari program.

Didalam prosedur program PDAM Unit Padang Lampe dapat dilihat dengan :

- a. Penerimaan informasi awal tentang Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.
- b. Proses/prosedur awal Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.
- c. Jenis Program yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe.
- d. Kesesuaian Program yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe.

Sebelum menerapkan Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep terlebih dahulu harus mematuhi prosedur/peraturan yang berlaku dalam peraturan PDAM Unit Padang Lampe. Dan sebelum melalui tahap-tahap prosedur menerapkan Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah mengetahui dari mana para pelanggan/masyarakat tersebut memperoleh informasi awal mengenai adanya penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan,

perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, para informan memperoleh informasi awal tentang adanya penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe adalah dari kerabat dan sebagian para informan mengaku memperoleh informasi awal tentang adanya pelaksanaan program dari kantor PDAM Unit Padang Lampe secara langsung dan ada pula beberapa diantara mereka yang mengaku mengetahui adanya program tersebut karena tetangga dan sanak family mereka lainnya bekerja sebagai pegawai PDAM Unit Padang Lampe.

Jadi dapat disimpulkan bahwa para obyek pelanggan, masyarakat dan pegawai yang menjadi informan memperoleh informasi awal tentang adanya pelaksanaan program peningkatan pelayanan dari pihak-pihak yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe sudah diketahui oleh masyarakat luas.

Dalam prosedur-prosedur awal yang dilakukan PDAM Unit Padang Lampe, oleh para informan seperti program penyambungan, sebelum menjadi pelanggan,

mereka mengaku sama sekali tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya, maka dari persyaratan, perjanjian sampai pada pelaksanaannya. Mereka mengaku mudah dalam menjalani prosedur permohonan sambungan seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan.

“Prosedur awal dalam permohonan menjadi pelanggan PDAM Unit Padang Lampe dek tidak banyakji aturannya, syaratnya juga tidak begitu sulit, Pokoknya gampanglah dek cukup datang ke Kantor PDAM Unit Padang Lampe membawa foto copy Kartu Keluarga dan membayar biaya penyambungan, itu saja dek”, (wawancara dengan Ibu MT pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 10-01-2019).

Dengan adanya pertanyaan tersebut ini menunjukkan bahwa PDAM Unit Padang Lampe tidak memberikan kesulitan kepada para calon pelanggan. Biasanya dalam melaksanakan prosedur awal pengembangan dalam pelaksanaan program dalam hal ini calon pelanggan.

Dalam prosedur-prosedur awal permohonan menjadi pelanggan para informan yang menjadi obyek menyatakan bahwa ada kesepakatan yang dilakukan antara pihak pelaksana dengan calon pelanggan yang akan dikerjakan. Hal ini membuktikan bahwa pihak PDAM Unit Padang Lampe memang sangat memperhatikan dan membantu masyarakat dalam usaha peningkatan pelayanan baik didalam kantor maupun diluar Kantor PDAM Unit Padang Lampe.

Dari hasil yang didapat penulis para informan yang menjadi obyek mengatakan bahwan menjadi pelanggan baru PDAM Unit Padang Lampe. Kemudahan ditentukan dari mereka sendiri berdasarkan perosedur kebutuhan yang diperlukan dalam arti kata dapat memenuhi persyaratan sebagai calon pelanggan baru.

Dari data hasil penelitian yang penulis dapat, yang menyatakan bahwa sangat mudah menjadi calon pelanggan baru PDAM Unit Padang Lampe. Hal ini dikarenakan para informan yang menjadi obyek memenuhi segala prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak PDAM Unit Padang Lampe. Guna mengembangkan sambungan rumah atau pelanggan.

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya permohonan menjadi pelanggan baru, para informan yang menjadi objek mendatangi langsung Kantor PDAM Unit Padang Lampe. Sedangkan yang lainnya mengatakan bahwa pihak PDAM Unit Padang Lampe langsung datangi calon pelanggan sambil melakukan survei.

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dan para informan yang menjadi objek mengatakan bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka dapat dari informasi sebelumnya. Dengan demikian membuktikan bahwa PDAM Unit Padang Lampe salah satu instansi *go public* yang sangat memperhatikan calon pelanggannya.

Dari data yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan diketahui objek calon pelanggan yang mendaftarkan atau menerima layanan dari pihak PDAM Unit Padang Lampe sudah menjadi pelanggan baru.

Proses menjadi pelanggan baru pada kantor PDAM Unit Padang Lampe. Data yang penulis dapatkan melalui keseluruhan objek program peningkatan pelayanan yang menjadi informan mengatakan bahwa pelayanan yang mereka peroleh langsung dari kantor PDAM Unit Padang Lampe kepada calon pelanggan. Adapun alasan yang didapat penulis melalui wawancara dengan informan Kepala PDAM Unit Padang Lampe ingin melakukan survey lebih lanjut

lagi kepada calon pelanggan untuk proses pelayanan penyambungan. Sesuai dengan diungkapkan oleh salah seorang informan:

“Terimakasih pertama-tama sebelum kita memberikan pelayanan yang maksimal kita melihat potensi dari daerah tersebut dimana daerah tersebut terdapat jaringan pipa PDAM Unit Padang Lampe yang belum difungsikan oleh masyarakat atau belum ada masyarakat mau mendaftar jadi pelanggan, ataukah ada daerah/wilayah yang masuk dalam pelayanan PDAM Unit Padang Lampe. yang belum mendapatkan pelayan air bersih. Maka kami dari pihak PDAM Unit Padang Lampe dapat membantu masyarakat untuk dapat meminta bantuan atau mengadakan jaringan perpipaan didaerah tersebut, cukup hanya dari masyarakat yang ada didaerah tersebut memasukkan nama-nama calon pelanggan ke Kantor PDAM Unit Padang Lampe. Sehingga ada alasan pengajuan proposal penambahan jaringan perpipaan kekantor pusat, dimana wilayah atau daerah tersebut membutuhkan pelayanan air bersih. (wawancara dengan Ibu ST staf PDAM Unit Padang Lampe bagian pembaca meter 13-01-2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan PDAM Unit Padang Lampe selalu berusaha untuk memperhatikan nasib dan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan air bersih atau kegiatan-kegiatan yang dilakukannya. Menurut para informan yang menjadi objek penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening). PDAM dalam peningkatan pelayanan, menyatakan hal yang sama seperti proses awal permohonan mendaftar menjadi calon pelanggan. Mereka mengaku mudah dalam menjalani proses mendaftar menjadi calon pelanggan, walau menunggu dari Kantor PDAM Unit Padang Lampe. Proses pemasangan sambungan baru yang ada sejak dihitung sejak dikabulkan permohonan para informan sangat bervariasi dalam hal ini. Untuk dapat dikerjakan penyambungan mereka

menunggu 2 sampai 4 hari dalam kurung waktu tersebut dan diantara mereka ada yang merasa sangat lama dan berdampak kurang baik dalam pelaksanaan penggunaannya. Seperti yang diungkap oleh salah seorang informan :

“Terimakasih dalam pelayanannya, kalau pemasangan sambungan rumah kalau bisa dipercepat pemasangannya sebab akan digunakan untuk di dalam acara pesta pernikahan nanti (wawancara masyarakat LBI, 15-01-2019)

Dari wawancara yang dilakukan penulis, para objek masyarakat/pelanggan penerima program PDAM dalam peningkatan pelayanan yang menjadi informan memiliki jawaban yang bervariasi tentang mendapatkan pelayanan maksimal.

Sebelum mendapatkan informasi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dari PDAM Unit Padang Lampe. Informan menyatakan bahwa mereka belum mendapat informasi, dengan alasan inilah yang membuat mereka memberanikan diri untuk mengajukan permohonan sambungan rumah kepada PDAM Unit Padang Lampe. Dengan harapan permohonan sambungan rumah yang mereka ajukan agar cepat dilaksanakan.

Sedangkan informan lainnya mengatakan permohonan sambungan rumah mereka ajukan telah selesai diterima oleh pihak PDAM Unit Padang Lampe tinggal menunggu pelaksanaannya saja.

Setelah adanya penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi

(hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe. Informan menyatakan bahwa pelayanan yang mereka kini terima lebih kena dari pada sebelumnya. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe.

Menurut para informan (pelanggan atau calon pelanggan) yang menjadi objek penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan dan pembukuan dan rekening), yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe. Yang mereka sudah rasakan sangat membantu dengan adanya program tersebut.

Informan objek penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan dan pembukuan dan rekening). Para informan mengaku lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan khususnya bagi mereka yang mengajukan permohonan menjadi calon pelanggan.

Masing-masing objek (pelanggan dan masyarakat) penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan dan pembukuan dan rekening), yang menjadi informan mempunyai pendapat yang sama antara informan yang merasa puas dan sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan

oleh PDAM Unit Padang Lampe. Untuk dapat melihat Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep peneliti menggunakan teori Edward III yang terdiri dari :

a. **Komonikasi**

Pelaksanaan sosialisasi program yang merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memeberikan informasi atas kegiatan yang akan dilaksanakan dan telah ditetapkan dari suatu program PDAM Unit Padang Lampe dengan implementasi kebijakan yang harus ditindak lanjuti berdasarkan tingkat kebutuhan pencapaian program sesuai dengan priode waktu yang telah ditetapkan.

Sosialisasi menjadi suatu hal yang sangat penting dilaksanakan dalam nenentukan tercapainya tujuan dan sasaran suatu kebijakan program. Sosialisasi yang dijalankan dengan baik dan benar, akan memebantu proses implementasi kebijakan program dapat berjalan efektifdan efisien.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Direktur PDAM Pangkep menyatakan bahwa :

“Sosialisasi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) kepada pelanggan/masyarakat sudah dilakukan, biasanya dilaksanakan sebelum, sementara dan setelah kegiatan dengan melibatkan pelanggan/masyarakat penerima program, dalam upaya memudahkan pelaksanaan program tersebut. (wawancara dengan Bapak AA Direktur PDAM Pangkep, 20-01-2019).

Petikan hasil wawancara dengan Direktur PDAM Pangkep diatas memberikan penjelasan bahwa sosialisasi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dilaksanakan dengan baik terkait tujuan dan sasaran program tersebut.

Sosialisasi program menjadi tahap awal dari Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, didalam sosialisasi sangat penting untuk menyampaikan seperti apa tujuan dan sasaran program yang ingin dicapai.

Memahami bentuk implementasi kebijakan PDAM unit Padang Lampe berkaitan dengan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), diperlukan adanya suatu proses yang dapat memberikan bentuk penilaian implementasi kebijakan yang telah terproses. Tugas dari kebijakan ini adalah menyediakan identifikasi berbagai hal yang ditemui pada tahap impementasi dan permasalahan srategis yang perlu di implementasikan pada kebijakan PDAM Unit Padang Lampe yang sesuai dengan penerapan program.

Dalam pencapaian tujuan dan sasaran dalam Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di

Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, kebijakan tersebut mendorong kepada pelanggan/masyarakat dengan identifikasi masalah-masalah melalui komunikasi yang diterapkan dalam kebijakan. Wawancara peneliti dengan pelanggan/masyarakat NL menyatakan bahwa :

“Dalam penerimaan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), ada sosialisasi staf dari PDAM Unit Padang Lampe biasa datang langsung ditempat kami dan berbicara kebutuhan/keluhan yang dirasakan pelanggan. (wawancara dengan NL pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 15-01-2019).

Wawancara tersebut diatas, memberikan gambaran bahwa dengan informan (pelanggan) telah menerima komunikasi dengan keterlibatan PDAM Unit Padang Lampe terkait dalam memberikan informasi yang baik dalam Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, sehingga dapat menghindari adanya miosis komunikasi diantara penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening).

Melalui komunikasi yang aktif dari unsur yang terlibat dalam penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan,

pembukuan dan rekening), akan pemakaian input, proses dan output suatu kebijakan yang diterapkan oleh PDAM Unit Padang Lampe, dalam mencapai tujuan dan sasaran Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep sesuai dengan implementasi kebijakan PDAM Unit Padang Lampe yang telah ditetapkan.

b. Sumberdaya

Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep dilihat dari faktor sumberdaya manusia ditentukan oleh ketersediaan sumberdaya manusia. Dukungan sumberdaya akan sangat mempengaruhi tingkat kualitas implementasi suatu kebijakan PDAM Unit Padang Lampe dalam melakukan pemberdayaan terhadap semua staf.

Kualitas sumberdaya manusia adalah potensi dari staf yang diberikan kebijakan PDAM Unit Padang Lampe pada pelaksanaan Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep. Berkaitan berkaitan dengan kualitas sumberdaya manusia. Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Pangkep menyatakan dalam petikan wawancara bahwa :

“SDM yah sudah baguslah kalau dipikir-pikir SDMnya, Cuma tantangannya bagaimana mensosialisasikan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), kepada pelanggan” (wawancara

Bapak AL Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Pangkep,19-01-2019).

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh informan (pelanggan/masyarakat) AM diwawancara menyatakan bahwa :

“Kalau SDMnya PDAM Unit Padang Lampe terbantu sekali bagi pelanggan/masyarakat karena disamping itu banyak pekerjaan yang belum dikerjakan sebelum ada penerapan program dan semua staf tak ada pekerjaan tapi ada dukungan dari PDAM Unit Padang Lampe.” (wawancara dengan Bapak AM pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 22-02-2019).

Petikan wawancara dari Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Unit Pangkep dan pelanggan,penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), menunjukkan ketersediaan sumber daya manusia cukup baik dalam mendukung Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

c. Disposisi

Disposisi merupakan sikap Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep dalam menerima dan menjalankan kebijakan dalam pemberdayaan semua staf.

Berdasarkan pemahaman diatas Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep tersebut, sebagaimana hasil

wawancara dengan pelaksana program dalam hal sikap pelaksana, informan (pelanggan) mempunyai tanggapan sebagai berikut :

DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa :

“Sebagai pelaksana penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang merupakan program yang ditunggu-tunggu oleh pelanggan/masyarakat. Semakin banyak penerapan program semakin meningkat pengeluaran yang diimbangi dengan pendapatan”. (wawancara dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep, 20-01-2019).

Berkaitan dengan hal tersebut diatas HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep berpendapat bahwa :

“Kita merespon, sangat merespon mereka dikarenakan kita dasarnya adalah pembina bagaimana supaya mereka penghasilannya meningkat dan kita merespon apa-apa mereka inginkan”, (wawancara dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep 20-01-2019).

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), ini baik dan memiliki konsep pelaksanaan yang jelas menyentuh kebutuhan pelanggan/masyarakat, sehingga para pelaksana kebijakan memiliki pandangan, sikap dan tanggapan yang sama, sangat setuju dan mendukung adanya program ini.

d. Struktur Birokrasi .

Pemberdayaan merupakan suatu program implementasi kebijakan PDAM Unit Padang Lampe yang secara menyeluruh dilaksanakan staf. Program ini diharapkan dapat menciptakan suatu lembaga. Subtansi dasar proses pemberdayaan dititik beratkan pada pemulihan dan melembagakan keballi kapital sosial yang dimiliki oleh PDAM Unit Padang Lampe yakni dengan mendorong peningkatan pelayanan agar mampu meningkatkan produk dan pendapatan, kesatuan kerja serta solidaritas dari semua staf untuk mampu menaggulangi semua permasalahan-permasalahan yang dihadapi di wilayah pelayanan secara mandiri dan berkelanjutan.

Menurut pendapat AM Kasi. Adm. Umum PDAM Pangkep yang peneliti wawancari menyatakan bahwa :

“Sturktur birokrasi terkait pelaksanaan program kita kan istilah kepanitaan dan saya selaku staf PDAM Pangkep harus sesuai dengan SOP yang ditetapkan, juga harus sesuai dengan aturan yang berlaku agar penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), tepat sasaran. (wawancara dengan Bapak AM Kasi. Adm. Umum PDAM Pangkep 22-01-2019).

Selanjutnya hasil wawancara dengan ST staf PDAM Unit Padang Lampe yang diwawancara menyatakan :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sudah sering dilaksanakan baik oleh PDAM Unit Padang Lampe dan sosialisasinya oleh kami para staf. PDAM Unit Padang Lampe karena

kami dibekali dengan pengetahuan mengenai semua program-program.”
(wawancara dengan Ibu ST staf PDAM Unit Padang Lampe 22-01-2019).

Dari hasil wawancara tersebut diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pelaksanaan program sudah terstruktur baik, jelas dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya, sehingga mudah dipahami dan melakukan kegiatan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening).

Pandangan penulis dalam hal ini bahwa struktur birokrasi dalam bentuk tahapan pelaksanaan program sudah terstruktur dengan baik dan teraplikasi dalam pelaksanaan program untuk mendorong percepatan pelayanan. Ini dapat dilihat dari mekanisme tata cara pengelolaan untuk melaksanakan program yang diutamakan oleh semua pelanggan yang berada di wilayah pelayanan PDAM Unit Padang Lampe. Pada program ini dilakukan baik berdasarkan peraturan yang berlaku yang telah disetujui, maupun inisiatif dari semua staf .

Adapun tata cara penyelesaian keluhan-keluhan pelanggan dalam penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), kepada PDAM Unit Padang Lampe, adalah :

1. Pelanggan datang ke Kantor PDAM Unit Padang Lampe.
2. Menuju ke loket pengaduan di Bagian Hubungan Pelanggan (HL).

3. Kemudian mengisi Blangko Laporan Pengaduan.
4. Blangko tersebut akan dicatat pada Buku Register oleh petugas.
5. Setelah dicatat, blangko keluhan tersebut didistribusikan kepada Bagian Distribusi.
6. Bagian Distrbusi berkoordinasi dengan Bagian Gudang, kemudian menindak lanjuti keluhan yang dilayangkan oleh pelanggan.

Berdasarkan tata cara peyelesaian semua keluhan-keluhan pelanggan dalam penerapan program peningkatan pelayanan di PDAM Unit Padang Lampe dapat diuraikan bahwa pelaksanaan program adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perencanaan kebijakan. Efektifitas pelaksanaan juga sangat dipengaruhi oleh sebuah desain kebijakan dan tatacara penyelesaian semua masalah-masalah yang mampu merumuskan secara baik aspek pelaksana suatu pelaksanaan kebijakan.

Kegiatan penelitian yang peneliti lakukan, penelitian memperoleh banyak pengalaman serta pengetahuan mengenai trealisasi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), karena ini semua tidak terlepas dari adanya peran serta dari semua staf PDAM Unit Padang Lampe dan pelanggan/masyarakat yang mereka sampaikan secara tidak langsung melalui penulis. Staf PDAM Unit Padang Lampe dan pelanggan/masyarakat yang mereka utarakan tersebut, kemudian oleh penulis dimasukkan kedalam sebuah analisa data, tepanya pada sub bab

penyampaian saran serta kritik informan terhadap PDAM Unit Padang Lampe.

adapun saran dan kritik yang disampaikan tersebut antara lain berisikan :

- a. Agar PDAM Unit Padang Lampe lebih meninjau kembali program yang telah berjalan, khususnya pelanggan yang sedang ataupun mengalami kesulitan dalam menerima program tersebut. PDAM Unit Padang Lampe mensosialisasikannya lagi, bukan hanya itu penulis juga sangat berharap agar kiranya pelanggan/masyarakat yang mendapat pelayanan program tersebut dapat berlanjut, seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pelanggan yang menjadi informan :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang diterima dari PDAM Unit Padang Lampe memang sudah ada dan membantu pelanggan/masyarakat, tetapi kami berharap kalau bisa program tersebut dapat berjalan terus dan bahkan lebih baik dari sebelumnya. (wawancara dengan Ibu MT pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 22-02-2019).

- b. Beberapa planggan/masyarakat masih mengharapkan PDAM Unit Padang Lampe lebih luas lagi penjangkauannya wilayah pelayanannya untuk membantu calon pelanggan, khususnya yang berada didaerah yang tidak dijangkau program pelayanan yang sedang membutuhkan pelayanan air bersih. Ini berarti bahwa para informan mengharapkan kiranya PDAM Unit Padang Lampe lebih terjun lagi ke masyarakat/pelanggan, kiranya seluruh pelanggan/masyarakat lebih mengharapkan program tersebut didaerahnya juga.

- c. Pelanggan/masyarakat selanjutnya kiranya diberikan program pelayanan maksimal air bersih, tentunya dengan perosedur yang lebih mudah dari sebelumnya.
- d. Kiranya pelayanan PDAM Unit Padang Lampe lebih dapat menjaling kerja sama yang baik kepada para pelanggan, dalam artian lebih membantu, pemberian pelayanan yang semuanya dilandasi dengan rasa kekeluargaan.
- e. Dan permohonan pelanggan/masyarakat yang terakhir adalah kiranya PDAM Unit Padang Lampe lebih meningkatkan pelayanannya lagi baik dari segi pemberian program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang semuanya dilandasi oleh rasa kekeluargaan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi imlementasi program PDAM Unit Padang Lampe.

Dalam membahas faktor yang berpengaruh pada penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), peneliti menggunakan Teori Implementasi yang dipaparkan oleh Merilee S. Griedle (1980). Pada model ini, model ini implementasi suatu kebijakan ataau Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan

penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), ditentukan oleh dua faktor yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasinya (*context of policy*) ide dasarnya dari teori ini adalah bahwa setelah kebijakan dilaksanakan, maka kebijakan bisa dilihat keberhasilannya yang ditentukan oleh derajat penerapan dari kebijakan tersebut.

Adapun isi kebijakan mencakup (1) Kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan, (2) Jenis manfaat yang akan dihasilkan, (3) Derajat perubahan yang diinginkan, (4) Kedudukan pembuat kebijakan, (5) Siapa pelaksana program serta (6) Sumberdaya yang dikerahkan. Sedangkan konteks implementasinya mencakup : (1) *Power, Interest and strategy of actor involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat. (2) *Institution and regime karakteristik* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, serta (3) *Copliance and responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

a. *Content of Policy* (isi kebijakan).

Pada variabel *content of policy* terdapat 6 (enam) dimensi sebagai indikator yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana suatu implementasi kebijakan berjalan. Indikator tersebut sebagai berikut :

Kepentingan pelanggan/masyarakat sasaran atau target groups yang muat dalam isi kebijakan serta mempengaruhi isi kebijakan. Bahwa kebijakan yang telah dibuat oleh PDAM Unit Padang Lampe dalam rangka meningkatkan

pelayanan pelanggan dan memberikan kemudahan pada pelanggan dalam menerapkan program.

1. Kebijakan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang sudah tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan AA (Direktur PDAM Pangkep) diketahui bahwa penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sudah sebagian besar dinikmati oleh pelanggan/masyarakat sasaran atau target grup.

“Dari berbagai pengaduan yang masuk dari pelanggan PDAM Unit Padang Lampe. diketahui bahwa para pelanggan sebagian besar sudah mendapatkan manfaat dari kebijakan program tersebut. (wawancara dengan Bapak AA Direktur PDAM Pangkep, 21-01-2019).

Wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan dari AL Kabag. Adm.

Umumu & Keuangan yang menyatakan bahwa :

“Untuk pelanggan/masyarakat penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), hal ini saya ketahui ketika meninjau langsung kelapangan yang ada diwilayah PDAM Unit Padang Lampe, pelanggan/masyarakat sudah menerima manfaat pelayanan program tersebut. (wawancara dengan Bapak AL Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Pangkep, 21-01-2019).

Selanjutnya berdasarkan dengan wawancara dengan AM pelanggan sampai diketahui bahwa selama ini penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), berjalan tepat sasaran. Berikut wawancara yang peneliti lakukan :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dengan program tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tepat sarasanya”. (wawancara dengan AM pelanggan PDAM Unit Padang Lampe, 23-01-2019).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan ST staf PDAM Unit Padang Lampe yang menurutnya :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dengan program tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tepat sarasanya” (wawancara dengan Ibu ST staf PDAM Unit Padang Lampe, 22-01-2019).

Pernyataan ST seperti yang dimaksud diatas sejalan dengan pernyataan HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep bahwa kelayakan bagi penerima pelayanan terlebih harus diteliti kelayakannya :

“Pertama-tama pelanggan/masyarakat tersebut yang menerima layanan harus memiliki jalur perpipaan PDAM Unit Padang Lampe tersebut, harus mau jadi pelanggan. Contohnya daerah Bulu Sipong yang dulunya tidak ada jalur perpipaan PDAM Unit Padang Lampe, tetapi mereka calon pelanggan bermohon untuk pelayanan air bersih ke PDAM Unit Padang

Lampe dengan alasan karena daerah tersebut susah air bersih dan untuk menggali sumur saja sampai kedalaman 60 m s/d 90 itupun kalau dapat air, jadi memakan biaya banyak. maka maka dengan dasar permohonan masyarakat di daerah tersebut diadakanlah perpipan dari pihak PDAM Unit Padang Lampe. Alhamdulillah sekarang daerah tersebut sudah menikmati air bersih” (wawancara dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 22-01-2019).

Berdasarkan wawancara tersebut diatas, diketahui bahwa berdasarkan data yang ada pelayanan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sudah tepat sasaran karena didasarkan pada penegakan aturan dan SOP yang sudah ditetapkan. Akan tetapi dari hasil pengamatan di lapangan yang sudah peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa program peningkatan pelayanan belum sepenuhnya tepat sasaran karena adanya wilayah daerah layanan PDAM Unit Padang Lampe belum sepenuhnya tepat sasaran, karena ada wilayah tersebut ada pelanggan, pemasangan sambungan tapi belum teregister (belum resmi jadi pelanggan) malah mendapat layanan air bersih. Menurut informan AWL yang peneliti temui di lapangan, jadi program peningkatan pelayanan tersebut tidak tepat sasaran penerapan program peningkatan pelayanan tersebut. Selain itu menurut informan lainnya THR pelanggan yang belum resmi mengatakan kita lebih mudah memperoleh pelayanan kalau kita memiliki kenalan atau keluarga di PDAM Pangkep.

Peneliti juga menemukan bahwa peran PDAM Unit Padang Lampe juga masih kurang dalam hal pengawasan penerapan program pengelolaan peningkatan

pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), padahal program peningkatan pelayanan merupakan program PDAM Pangkep yang dibiayai oleh daerah maka seharusnya pihak PDAM Pangkep melakukan pengawasan yang ketat dalam rangka pengembangan pelanggan sehingga tidak ada lagi program peningkatan pelayanan yang tidak efektif.

2. Kebijakan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), terhadap peningkatan pelayanan yang tepat sasaran.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi. Transmisi dan distribusi PDAM Pangkep HL, penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dipergunakan untuk melayani pelanggan untuk pengembangan wilayah pelayanan. Berikut ini wawancara yang peneliti lakukan :

“Penerimaan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sesuai dengan anjuran pemerintah artinya program peningkatan pelayanan yang diperoleh pelanggan diperuntukkan untuk wilayah layanan dan tidak menutup kemungkinan juga wilayah yang belum terjangkau pelayanan air

bersih dari PDAM Unit Padang Lampe, maka manfaat dari program peningkatan pelayanan ini bisa menambah pelanggan (sambungan baru)”, (wawancara dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 25-01-2019).

Menurut penelitian, jika mengacu pada aturan yang sudah ditentukan serta pelaksanaan program staf yang sudah tepat sasaran, maka penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sesungguhnya bermanfaat bagi target sasaran untuk pengembangan wilayah pelayan air bersih. Bagi pelanggan/masyarakat manfaat program peningkatan pelayanan adalah untuk membantu masyarakat dalam menerima layanan yang lebih baik. sementara bagi pemerintah dalam hal ini PDAM Pangkep dalam hal ini PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana, manfaat program peningkatan pelayanan adalah tercapainya percepatan pengembangan sambungan rumah dan perluasan daerah wilayah pelayanan air bersih serta pertumbuhan ekonomi masyarakat.

3. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.

Dalam implementasi kebijakan ini, manfaat yang dihasilkan oleh target sasaran (*target group*) harus diperhatikan. Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), diperuntukkan untuk meningkat menambah sambungan rumah yang dibutuhkan

PDAM Unit Padang Lampe untuk mengembang wilayah daerah layanan air bersih.

Sedangkan bagi pemerintah dalam hal ini PDAM Pangkep, manfaat program tersebut adalah tercapainya target pengembangan sambungan rumah dan serta luasnya wilayah daerah layanan air bersih, dengan sendirinya akan menambah pendapatan (pemasukan dana) untuk PDAM Pangkep.

Dengan program ini diharapkan masalah-masalah pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sudah dapat dibenahi dengan baik.

Dari wawancara dengan DL Kabag. Tehnik PDAM Pangkep pelanggan/masyarakat penerima penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) sangat membantu pelanggan.

“Dari data yang kami himpun serta bayaknya keluhan-keluhan pelanggan/masyarakat mengenai pelayan kami maka kami PDAM Pangkep mengajukan penerapan program peningkatan pelayanan kepada semua daerah wilayah pelayanan air bersih dalam hal ini PDAM Unit Padang Lampe dapat menjalangkan melaksanakan program tersebut. Sehingga pelanggan/masyarakat dapat merasakan akan program tersebut”, (wawancara dengan Bapak DL Kabag. Tehnik PDAM Pangkep, 25-01-2019).

Pernyataan yang seperti yang dimaksud oleh DL sejalan dengan informan (pelanggan) yang menerima program pelayanan antara lain adalah :

“Sudah ada program peningkatan pelayanan yang berjalan, sehingga pelayanan yang sekarang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe, sudah dinikmati oleh kami, kami berharap pelayanan ini kalau bisa dipertahankan, karena membantu sekali dimana semua keluhan kami mengenai pelayanan air bersih dapat teratasi dengan tepat sasaran”. (wawancara dengan Bapak ALW pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 26-01-2019).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan dari AL (Kabag. Adm. Umum Dan Keuangan) yang menyatakan bahwa :

“Sebagai wilayah penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) sangat membantu pelanggan, secara langsung maupun tidak langsung program tersebut telah memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang ada di Desa Padang Lampe. Semua pelanggan sudah menikmati pelayanan yang lebih baik, sehingga pelanggan tidak lagi bersusah payah untuk mendapat layanan. Ke depannya kami sangat berharap semoga dengan adanya program peningkatan pelayanan ini dapat membantu peningkatan pendapatan PDAM Pangkep”. (wawancara dengan Bapak AL Kabag. Adm. Umum Dan Keuangan PDAM Pangkep AL 26-01-2019).

Sementara dalam wawancara dengan informan (pelanggan/masyarakat) menyatakan bahwa :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) yang dilakukan oleh PDAM Unit Padang Lampe. terbantu sekali oleh semua pelanggan karena disamping itu alhamdulillah dimana masyarakat yang dulunya menyatol sambungan kerumah kami, kini sudah beralih menjadi pelanggan pula”. (wawancara informan pelanggan Bapak AM, 28-01-2019).

Hal ini diperkuat oleh dengan hasil wawancara dengan NET yang dulunya merupakan calon pelanggan sekarang sudah menjadi pelanggan, yang juga merasa terbantu dari program ini :

“Bagus sekali jika program ini yang telah dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe, saya merasa terbantu sekali dimana kita di kampung ini dulu susah sekali dapat air bersih, untuk dapat air kita menunggu lama dari pesanan mobil tangki, itupun airnya kita ragukan kebersihannya. Selama ada program peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Unit Padang Lampe, alhamdulillah kita di kampung ini sudah dapat menikmati layanan air bersih yang sudah lama kita tunggu-tunggu”, (wawancara dengan informan Ibu NET, 28-01-2019).

Pernyataan sejalan dengan AWI informan (pelanggan) yang peneliliti wawancarai :

“Adanya program peningkatan pelayanan ini masyarakat sekarang ini sudah menikmati layanan air bersih dari PDAM Unit Padang Lampe. dan memberikan motivasi baru dalam pengembangan wilayah daerah pelayanan. Yang tadinya tidak ada sama sekali program pelayanan air bersih yang masuk di kampung kami, selama ada program peningkatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe, alhamdulillah kita sudah merasakannya sekarang, jadi kita sudah tidak jauh-jauh sampai kesungai untuk mengambil air, cukup kita putar krang dirumah air sudah mengalir”, (wawancara dengan informan Bapak AWI, 28-01-2019).

Pernyataan AWI diatas berbanding terbalik dengan informan CLG yang peneliliti wawancarai :

“Bagi yang membutuhkan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), mungkin bermanfaat tapi saya lebih baik langsung berhubungan dengan keluarga atau kenalan saya yang bekerja di kantor PDAM Pangkep, jauh lebih muda dibandingkan yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe kita cuma cukup bayar mereka sudah datang untuk

memberikan layanan pemasangan sambungan baru”.(wawancara dengan informan Bapak CLG, 28-01-2019).

Menurut peneliti, harus ada upaya sosialisasi yang lebih tepat agar program peningkatan pelayanan yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe, bisa dipahami oleh semua pihak dan tidak menganggap program peningkatan pelayanan ini sebagai sesuatu yang nantinya bakal rumit seperti program lainnya. Agar penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening) akan berjalan sebagaimana mestinya.

Manfaat program peningkatan pelayanan sendiri yang diperuntukkan semua pelanggan dan untuk membantu calon pelanggan lain agar tidak terpengaruh dengan iming-iming pelayanan yang bagus dari pihak luar (pegawai yang tidak bertugas pada PDAM Unit Padang Lampe). Sementara tujuan program peningkatan pelayanan yang dimaksudkan agar tercapainya percepatan pengembangan wilayah daerah layanan (pelanggan baru yang menjadi target) dalam rangka menekan sambungan-sambungan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Dalam setiap pelaksanaan program, tentunya memiliki target atau tujuan yang ingin dicapai untuk mengukur tingkat suatu program. Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan

rekening), juga memiliki target yang ingin dicapai (*goal point*) untuk mengukur keberhasilan tidaknya penerapan program peningkatan pelayanan tersebut.

Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), di wilayah PDAM Unit Padang Lampe juga diharapkan memberikan perubahan yang lebih baik, baik dari segi pelayanan maupun pendapatan bagi perusahaan itu sendiri.

“Manfaat program yang dirasakan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), meskipun perubahan masih belum tercapai 100%. Namun perubahan seperti peningkatan pendapatan, masih belum signifikan karena menyangkut seperti apa yang saya sebutkan tadi terkait banyaknya aktor-aktor, lagi pula program ini baru efektif sekitar tahun 2015, sebagai program layanan sebelumnya yang dianggap kurang efektif. Sebagai suatu program yang baru tentu masih banyak kekurangan termasuk juga kelebihanannya berbanding dengan program yang lama”, (wawancara dengan Bapak AA Direktur PDAM Pangkep, 29-01-2019).

Lanjut dari pernyataan AG Kasih. Umum yang peneliti wawancarai di ketahui bahwa :

“Perubahan yang diinginkan pemerintah dalam hal ini PDAM Pangkep dari pelaksanaan penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), adalah berdampak berkembangnya pendapatan selain itu ada perubahan yang diinginkan adalah dengan adanya program peningkatan pelayanan maka pelanggan dimudahkan dalam menerima layanan. Selama ini prongram layanan ini sudah berjalan baik meskipun tujuan utama serta manfaat yang diinginkan PDAM Pangkep masih jauh dari harapan. Perlu

perbaikan dari segala sektor, baik itu regulasi, aturan serta memperketat pengawasan untuk mencegah penyimpangan dari pelanggan yang menerima layanan. (wawancara dengan Bapak AG Kasih. Umum PDAM Pangkep, 29-01-2019).

Dari hasil wawancara dengan bapak DL (Kabag. Teknik) yang menyatakan bahwa :

“Program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), adalah usaha PDAM Pangkep meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan pengembangan wilayah daerah layanan air bersih yang terjangkau masyarakat” (wawancara dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep, 31-01-2019).

Program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), merupakan program yang diharapkan dan ditunggu oleh pelanggan/masyarakat yang selama ini kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Pihak PDAM Pangkep mencanangkan pelayanan yang lebih muda. Tujuannya jelas agar program ini memajukan dan meningkatkan pelayanan.

Menurut peneliti, penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu teknik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), merupakan upaya yang baik dari pemerintah dalam hal ini PDAM Pangkep sebagai bagian dari usaha

pemerintah meningkatkan pelayanan dalam hal ini pelanggan yang membutuhkan air bersih. Oleh sebab itu sebaiknya pengawasan terhadap program peningkatan pelayanan ini di perketat karena dikhawatirkan malah dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang sebenarnya tidak membutuhkan.

Program peningkatan pelayanan ini untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik oleh PDAM Unit Padang Lampe bekerja sama dengan PDAM Pangkep merupakan langkah yang positif dalam upaya mempercepat pengembangan wilayah daerah layanan air bersih, sebagai pondasi peningkatan pelayanan. Program peningkatan pelayanan ini menunjukkan cukup besarnya komitmen pemerintah terhadap kehidupan masyarakat yang umumnya membutuhkan layanan akan air bersih.

Usaha PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana penerapan program peningkatan pelayanan air bersih dengan mengedepankan pelayanan yang maksimal dan penerapan aturan-aturan yang tidak pandang bulu, demi tercapainya target peningkatan pelayanan yang tepat sasaran.

Untuk membangun dan mengembangkan wilayah daerah pelayanan air bersih ini, didalam meningkatkan pelayanan sangat diperlukan berbagai kebijakan, mengingat banyaknya permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam melakukan kegiatan usaha peningkatan pelayanan. Penyediaan layanan yang persyaratannya lebih mudah, merupakan suatu kebijakan yang akan memberikan dampak positif bagi pengembangan wilayah daerah pelayanan air bersih dalam melakukan berbagai kegiatan-kegiatan dalam upaya program peningkatan pelayanan.

Dari wawancara dengan dengan AL (Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Pangkep) peneliti mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Saat ini pengembangan wilayah daerah pelayanan air bersih yang potensial untuk dikembangkan dimana masih banyak wilayah daerah layanan yang belum tersentuh sama sekali pelayanan air bersih dari pihak PDAM Unit Padang Lampe”.(wawancara dengan Bapak AL Kabag. Adm. Umum & Keuangan PDAM Pangkep, 31-01-2019).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh HL Kasi. Taransmisi dan Distribusi PDAM Pangkep.

“Pengembangan wilayah daerah pelayanan air bersih di wilayah layanan PDAM Unit Padang Lampe merupakan sebuah peluang yang menjanjikan dimana wilayah tersebut masih banyak daerah-daerah yang belum tersentuh layanan air bersih dari PDAM. Olehnya itu PDAM Unit Padang Lampe sebagai penerapan program peningkatan pelayanan didaerahnya sebisa mungkin memanfaatkan peluang tersebut”.(wawancara dengan Bapak HL Kasi. Taransmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 31-01-2019).

Kemudian lanjut HL kembali menuturkan manfaatnya sebagai berikut :

“Penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dalam pengembangan wilayah daerah pelayanan air bersih di wilayah layanan PDAM Unit Padang, dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan dapat membantu meningkatkan pendapatan perusahaan” (wawancara dengan Bapak AL Kasi. Taransmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 31-01-2019).

Dari wawancara diatas dapat dipahami bahwa pengembangan wilayah daerah layanan air bersih adalah sebuah proses, proses yang mencakup pengembangan wilayah daerah pelayanan air bersih yang kreatif yang akan berimbas pada perbaikan kapasitas tenaga kerja yang ada untuk menghasilkan peningkatan pelayanan yang lebih baik.

Setiap upaya pengembangan wilayah daerah layanan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan jumlah pelanggan, dan jenis peluang kerja untuk staf PDAM Unit Padang Lampe untuk mengembangkan kemampuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah dan masyarakat/pelanggan harusnya bekerja sama-sama mengambil inisiatif pembangunan daerah. Dengan adanya program peningkatan pelayanan hendaknya pemerintah daerah ikut mendorong mengembangkan wilayah daerah layanan air bersih dengan turut memfasilitasi program tersebut.

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten demi keberhasilan suatu kebijakan. Dan ini sudah harus terpapar atau terdata dengan baik. Ketika sebuah program berjalan, seharusnya sudah jelas siapa yang akan menjalankan program tersebut dan siapa yang akan secara langsung turun ke lapangan untuk memastikan program tersebut berjalan dengan baik.

Tahun 2014 ketika program mulai berjalan pemerintah sudah menunjuk langsung PDAM Pangkep sebagai pelaksana yang akan melaksanakan program yang dicetuskan pemerintah tersebut. Program peningkatan pelayanan air bersih untuk megembangkan wilayah daerah layanan akan air bersih oleh pemerintah bekerja sama dengan PDAM Pangkep merupakan langkah yang dapat memberikan dampak positif dalam upaya mempercepat perkembangan pelanggan sebagai pondasi bagi penerapan program peningkatan pelayanan air bersih.

Keberhasilan suatu program dapat di ukur seberapa jauh tingkat sosialisasi yang dilaksanakan. PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana, selain bertugas melaksanakan pelayanan juga memiliki tugas sosialisasi tentang penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air

kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), yang diungkapkan oleh HL (Kasi. Taransmisi dan Distribusi PDAM Pangkep) peneliti mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Sebagai pelaksana penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), kami juga tugas untuk melaksanakan sosialisasi tentang program ini. Sosialisasi tentang bagaimana melaksanakan peningkatan pelayanan air minum dan cara penerapan program peningkatan pelayanan yang dilakukan, semua staf kita sudah bekal bintek-bintek pelaksanaan program. Dan setelah mereka melaksanakan sosialisasi, kita mengadakan peninjauan kembali apakah sosialisai pelaksanaan program tersebut yang telah berjalan sesuai dengan ketentuan atau tepat sasaran. Dan apabila belum berjalan kita mengadakan pembinaan dan kunjungan ruting 1 kali setiap bulan kesemua cabang dan unit PDAM” (wawancara dengan Bapak HL Kasi. Taransmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 31-01-2019).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari staf PDAM Unit Padang Lampe dan LK Kepala PDAM Unit Padang Lampe bahwa :

“Sosialisasi penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sudah sering dilaksanakan baik oleh pihak PDAM Pangkep ataupun pihak pelaksana dalam hal ini PDAM Unit Padang Lampe yang bekerja sama dengan pemerintah daerah. Selain sosialisasi juga sering dilakukan oleh kami para staf PDAM Unit Padang Lampe karena kita sudah dibekali dengan pengetahuan mengenai pelaksanaan program peningkatan pelayanan air bersih. (wawancara dengan Ibu ST Staf. PDAM Unit Padang Lampe, 01-02-2019).

Dari pernyataan diatas penulis simpulkan bahwa setiap implementasi pada sebuah program, sosialisasi merupakan faktor yang penting yang menjadi penentu berhasil tidaknya suatu program. Oleh karena itu hendaknya sosialisasi mengenai

program penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), terus dilakukan agar pengetahuan semua staf mengenai program ini semakin bertambah dan menjadi penentu keberhasilan suatu program.

Dalam penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), konsistensi dari aparat pelaksana dan pihak yang terkait (pelanggan/masyarakat) sangat menentukan tingkat keberhasilan program ini, yaitu :

- 1) Pemerintah Kabupaten Pangkep, dalam hal ini PDAM Pangkep berfungsi membantu dan mendukung pelaksanaan program peningkatan pelayanan air bersih.
- 2) Pihak-pihak yang terkait dengan penerapan program di tingkat cabang dan unit disesuaikan dengan keberadaan masing-masing staf sebagai pelaksana.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep, peneliti mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Sebagai pelaksana yang ditunjuk melaksanakan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), untuk melaksanakan program ini sebaik

mungkin menanti aturan yang sudah ditetapkan “(wawancara dengan dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep 17- 01-2019).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, menurutnya :

“Dalam melaksanakan program ini saya selaku Kasi. Dari PDAM Pangkep pelaksana harus sesuai harus bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), tepat sasaran“(wawancara dengan dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, 10- 01-2019).

Pelaksanaan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), berjalan dengan baik diwilayah daerah pelayanan PDAM Unit Padang Lampe, karena pelaksana dituntut untuk dapat melaksanakan program dengan baik.

Dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resoutces*) maupun sumberdaya materi (*materiial resoutces*) dan sumberdaya metode (*metoel resoutces*). Dari ketiga sumberdaya tersebut yang terpenting adalah sumberdaya manusia, karena disamping sebagai obyek implementasi kebijakan juga termasuk objek kebijakan publik.

Sebagai pelaksana pihak PDAM Pangkep seperti diungkapkan Bapak DL Kabag Teknik PDAM Pangkep, peneliti mendapatkan pernyataan sebagai berikut :

“Kami sebagai pelaksana program sudah siap dalam pelaksanaan program peningkatan pelayanan ini. sumberdaya manusia yang adapun sudah memadai untuk menjalankan program PDAM Pangkep ini dan ikut membantu membangun penambahan sambungan rumah sekaligus menambah pemasukan kas PDAM Pankep.”, (wawancara dengan dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep 12- 01-2019).

Dari wawancara tersebut diatas bisa diketahui bahwa sebagai pelaksana PDAM Unit Padang Lampe, sudah siap menjalankan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dari segi sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.

Peningkatan sumberdaya manusia mutlak dilakukan oleh pelaksana. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan program peningkatan pelayanan selalu berjalan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak DL bahwa ditempatnya selalu mengedepankan perbaikan dari segala sumberdaya yang ada. Berikut pernyataannya :

“Sebagai pelaksana program, sebisa mungkin selalu ada perbaikan dari segala sumberdaya yang ada. Yang selalu diutamakan adalah perbaikan dari segi sumberdaya manusianya. SDM yang ada selalu di *upgrade* atau dinaikkan levelnya dengan berbagai pendidikan dilakukan atau pelatihan yang dilaksanakan oleh PDAM Pangkep”, (wawancara dengan dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep 22- 01-2019).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep, menurutnya :

“Sering ada pelatihan, saya sering ikut dalam pelatihan-pelatihan tersebut, dan Alhamdulillah dari pelatihan tersebut menambah pengetahuan dan ilmu saya yang berguna dalam pekerjaan saya”, (wawancara dengan

dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep 13- 01-2019).

Dari wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa pihak PDAM Pangkep, telah melakukan berbagai upaya termasuk mengupgrade SDM mereka dalam rangka mendukung keberhasilan implementasi yang mereka lakukan. Upaya PDAM Pangkep, menunjukkan bahwa begitu berpengaruhnya kualitas kemampuan SDM dalam mendukung keberhasilan suatu program.

b. Context of Polcy (Berpengaruh Pengaturan).

Dalam variabel *context of polcy*, terdapat 2 (dua) dimensi yang menjadi sebuah indikator sejauh mana implementasi kebijakan berjalan indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Dalam suatu kebijakan perlu dipertimbangkan kekuatan dan kekuasaan, kepentingan strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat untuk memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak di implementasikan akan tidak berhasil.

Dalam program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), peran PDAM Pangkep melalui PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana program sangat diperlukan seperti sosialisasi. Dalam hal ini PDAM Pangkep melalui PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana program harus berperan serta dalam sosialisasi pelaksanaan program tersebut.

Wawancara dengan Bapak DL Kabag Teknik PDAM Pangkep, diketahui bahwa :

“PDAM Pangkep tentu sangat baik untuk mengadakan program peningkatan pelayanan ini, selain mengawasi program melalui PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana program”,(wawancara dengan Bapak DL Kabag. Teknik PDAM Pangkep 22- 01-2019).

PDAM Pangkep sebagai fasilitator dan PDAM Unit Padang Lampe, sebagai pelaksana program. Hal ini adalah tugas yang harus diembang oleh PDAM Pangkep dalam ikut berperan serta mensukseskan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening).

Menurut peneliti pentingnya program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), dalam mendorong peningkatan pelayanan pelanggan membutuhkan peran berbagai pihak, baik pihak pelaksana program dalam hal ini PDAM Unit Padang Lampe, maupun pelanggan/masyarakat sebagai objek dari program itu sendiri.

Dari hasil wawancara dengan Bapak HL (Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep), yang menyatakan bahwa :

“Seperti yang saya bilang dari awal, program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), akan sangat menguntungkan daerah tersebut. Karena biasanya tersebut merupakan sentral pendapatan bagi PDAM Pangkep serta

pertumbuhan pelanggan untuk PDAM Unit Padang Lampe”, (wawancara dengan dengan Bapak HL Kasi. Transmisi dan Distribusi PDAM Pangkep 29- 01-2019).

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari partisipasi target sasaran, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauh mana kepatuhan dan respon dari sasaran dalam menanggapi suatu kebijakan.

Bagi pelanggan/masyarakat AM, adanya suatu kebijakan program peningkatan pelayanan air bersih merupakan suatu angin segar dalam pelayanan pelanggan. Dengan program peningkatan pelayanan air bersih ini beliau terbantu berikut wawancara AM pelanggan PDAM Unit Padang Lampe :

“Oh bagus, ini program yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh calon pelanggan/masyarakat Bulu Sipong sebab dengan adanya program peningkatan pelayanan air bersih yang dilaksanakan PDAM Unit Padang Lampe, daerah kami sudah dapat merasakan pelayanan air bersih. Yang selama ini daerah kami belum tersentuh akan program air bersih dan dengan adanya program peningkatan pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Unit Padang Lampe ini kami masyarakat Bulu Sipong sangat-sangat merespon program tersebut”,(wawancara dengan Bapak AM pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 22- 01-2019).

Kebijakan program ini merupakan suatu kebaikan bagi pelanggan. Dengan adanya program peningkatan pelayanan air bersih ini pelanggan/masyarakat sudah dapat menikmati manfaat dari program tersebut.

Berikut wawancara dengan ALW pelanggan PDAM Unit Padang Lampe :

“Bagi saya tidak jauh lagi mengambil air untuk mandi dan mencuci karena sebelum ada program peningkatan pelayanan air bersih ini masyarakat sangat jauh untuk mengambil air untuk mandi dan mencuci. Tetapi selama program ini masuk ke daerah kami sudah menikmati layanan air bersih cukup buka kran air bersih keluar dengan deras. Kami

beterimah sekali kepada PDAM Unit Padang Lampe sebagai pelaksana program tersebut”, (wawancara dengan Bapak ALW pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 22- 01-2019).

Hal yang sama juga diakui oleh NET pelanggan PDAM Unit Padang Lampe, berikut ini hasil wawancara dengan NET juga menyatakan bahwa :

“Ya semenjak adanya program peningkatan pelayanan air bersih masuk kedaerah kami, saya sangat terbantuan akan manfaat program ini dimana saya sudah menikmati layanan air bersih cukup putar krang air sudah mengalir Alhamdulillah sangat berterima kasi kepada PDAM Unit Padang Lampe atas pelayanannya’, (wawancara dengan Ibu NET pelanggan PDAM Unit Padang Lampe 19- 01-2019).

Dari penjelasan tersebut, peneliti melihat bahwa penerapan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), sangat membantu pelanggan dalam hal pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan implementasi pada bab-bab terdahulu, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep perencanaan merupakan acuan bagi perusahaan untuk melaksanakan program agar sesuai dengan arah dan harapan perusahaan dan masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan perencanaan program antara lain perumusan visi, misi, menetapkan tujuan, menetapkan target, mempertimbangkan kebijakan, menetapkan strategi, membuat struktur organisasi, merancang program, menyediakan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan.
2. Faktor yang mempengaruhi implementasi Pelayanan Publik di program PDAM Unit Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep kondisi lingkungan sosial budaya, ekonomi, politik dan demografi merupakan aspek lingkungan kebijakan yang mewarnai jalannya implementasi kebijakan perbaikan pelayanan publik. Lingkungan kebijakan merupakan faktor penting terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam implementasinya. Jika kondisi lingkungan positif maka kebijakan akan menghasilkan dukungan positif pula, situasi ini akan membuat mereka berpartisipasi dalam mensukseskan lingkungan kebijakan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran agar Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat berjalan lebih optimal lagi membantu perkembangan pelayanan di PDAM Unit Padang Lampe saran tersebut sebagai berikut :

1. Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep, pihak pelaksana program PDAM Unit Padang Lampe hendaknya memperhatikan selalu perubahan untuk menyesuaikan pelaksanaan program peningkatan pelayanan air bersih yang dilaksanakan sehingga program yang diberikan dapat efektif bagi pelanggan/masyarakat yang menerima program benar-benar tepat sasaran.
2. Hendaknya PDAM Pangkep atau PDAM Unit Padang Lampe lebih meningkatkan kinerjanya terutama dalam hal sosialisasi untuk membuat keberhasilan pelaksanaan program pengelolaan peningkatan pelayanan air bersih yaitu tehnik operasional (produksi air kualitas dan kuantitas, transmisi dan penyambungan, perawatan umum, pengawasan) dan pelayanan administrasi (hubungan langganan, pembukuan dan rekening), agar dapat berjalan dengan semestinya dengan mengacu pada isi kebijakan dan konteks kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, Solichin, 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Malang* Universitas Muhammadiyah Malang Press. Malang.
- Agung, Jakarta. Poerwardanrmita, WJS, 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka Jakarta.
- Alma, Buchari, 2009. *Guru: Profesional Menguasai Metode dan Terampil Mengajar*. Alfabeta. Bandung.
- Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Social Dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, Raja Grafindo Persad, Jakarta
- Allen, Louis A., (1990), *Profesi Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bachri, Bachtiar. S, 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triagulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Badudu J.S dan zain, Sutan Muhammad, (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Bowman, J. S., (2010), *Achieving Competencies In Publik Services : the Professional Edge*. Scod Edition. Armonok N Y : M.E. Sharpe.
- Caiden, Gerald E., And Saidentopl, Hainrich. (1982). *Strategies For Administrative Reform*. Lexington Books, Massachusetts Toronto.
- Chris Skeldher, (1992). *Op. Cit. Managing For Service Quality*, London: Longman.
- Denhardt, K. G. (1988). *The Ethic Of Public Service; Resolving Moral Dilemmas In Public Organizations*, Now York; Greenwood Press.

Denny Moeryadi, 2009. *Pemikiran Fenomenologi* menurut Edmund Husserl. Dipublikasi oleh jurnal studi. Dunn, Willian, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto ,Agus dan Bevaloa Kusumasari, (2003)., “*Reformasi Pelayanan Pablik: Apa yang Harus Dilakukan*” dalam Policy Brief. No. II/Pb/2003.

Edward III, George. C, (1953), *The Political Syistem*, New York: Knopf.

Edward III, George. C, (1980), *Implementasi Pubblic Policy*, Washinton DC : Congressional Quarter Press.

Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Pendididkan : Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta Rajawali Pers.

Frederickso, H.G., (1997). *The Spirit OfPublic Administration*, San Francisco; Jossey-Bass Publiher.

Gerson, Richard F. (2002) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. PPM. Jakarta.

Gibson,James L Jhon Ivancervich & James H. Donnely, (1986). *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.

Hadi, Sutrisno, 1984, *Statistik II*, Yayasan Penerbit Fakulitas Psikologi UGM, Yogyakarta

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (konsep,dimensi, indicator, dan implementasinya)*, Gava Media. Yogyakarta.

Hariyamoko, (2015). *Etika Public: Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. PT. Kanisius: Yogyakarta.

J,Salusu, 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Grasindo Jakarta.

Latief,Syhabuddin, (2000), *Persaingan Calon Kepala Desa di Jawa*, Presindo, Yokyakarta.

- Hakim, Lukman, Sampara, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN pres. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Edisi Revisi , Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulyadi, Dedy (2015), *Study Kebijakan dan Pelayanan Publi :Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Public*, Alfabeta, Bandung,
- Mulyadi, Dedy, Gedeona T. Hendriknus, Afandi Nur Muhammad, (2016), *Administrasi Public Untuk Pelayanan Public (Konsep dan Praktik Adminstrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kerja Organisasi)*, Alfabeta, Bandung.
- Nasution, Z. 2004. *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Nugroho D, Riant, 2005. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Profil Kantor Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep Tahun 2018.
- Santoso, Panji, (2012), *Administrasi Public Teori dan aplikasi Good Governance*, Refika Aditama. Bandung.
- Setiyono, Budi, (2012), *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Edisi Ketiga, Nuansa Cendekia. Bandung.
- Setiono, Agus, dkk (2011), *Memahami Good Governance dalam Perspektif sumber daya manusia*, : Gava Media. Yogyakarta.

Siagian P. sondang, (1979), *Filsafat Administrasi*, Gunung agung Jakarta.

Sambella dkk, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Inflementasi*, : bumi Aksara. Jakarta.

Sugiono, (2015), *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, Catatan ke-1, 17 Agustus 2015, Alfabeta, Bandung.

Sugiono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Cetakan ke 19, Oktober 2013: Alfabeta, Bandung.

Suharto, Edi, (2008). *Analisis Kebijakan Publik*, Alfabeta. Bandung.

Suharsono,(2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar, Yokyakarta.

The Liang Gie, (1992). *Administrasi Perkantoran Moderen*, Liberty Yogyakarta.

Vincent Gespersz (2002), *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wibawa, Samodra, 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tesis

Yono Basuki Hariyanto, Nim. 090810846M (2010). *Tesis Implementasi Perbaikan Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten jombang*.

Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum*.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang *Otonomi Daerah*.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum No. 3 Tahun 1984 dan No.26/KPTS/Tahun 1984 Tentang *Prosedur Pengusulan Pengadaan Proyek Air Bersih, Pengelolaan Sementara Dan Penyerahan Pengelolaannya*.

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 536-666. Tentang *Pelaksanaan Pengangkatan Dan Pemberentian Anggota Direksi Dan Badan Pengawas Perusahaan Daerah*.

Perda Propensi Dati I Sulawesi Selatan No. 11 Tahun 1986 Tentang *Pembinaan Pembinaan Pemboran Dan Pemakaian Air Bawah Tanah*.

Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Pangkajene Dan Kepulauan Nomor : 6 Tahun 1987, Tentang *Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Tingkat II Pangkajene Dan Kepulauan*.

SURAT IJIN PENELITIAN

	PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM	
Jl. Sultan Hasanuddin No. 56 Telp. 0410 21196 Fax 323744 Kode Pos 90611 Pangkajene		
SURAT KETERANGAN Nomor : 13/PDAM/III/2019		
Yang bertanda tanga di bawah ini Pjs. Direktur PDAM Pangkep, menerangkan bahwa Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Bosowa berikut ini :		
Nama	:	Lukman
NIM	:	4617103008
Program studi	:	Magister Administrasi Publik
Konsentrasi Studi	:	Administrasi Publik
Judul Tesis	:	Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep
Telah Melakukan Penelitian Pada Kantor PDAM Unit Padang Lampe di Desa Padang Lampe Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep, mulai tanggal 07 Januari 2018 s/d 09 Maret 2019.		
Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya		
Pangkajene, 09 Maret 2019		
 Pjs. Direktur PDAM Pangkep		
 DR. ANDI YATHRIB PARE Nip.195906131985 10 1 002		

DRAF PERTANYAAN

Mengenai :**Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.**

Pengantar,

Peneliti memohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari agar kiranya berkenang meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan peneliti sesuai dengan pemahaman, pengalaman, dan pengamatan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.

Dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimah kasih telah menjawab pertanyaan ini :

Pertanyaan-pertanyaan :

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang tehnik operasional produksi air (kualitas dan kuantitas) dilakukan oleh PDAM Unit Padang Lampe ?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang tehnik operasional transmisi dan penyambungan dilakukan oleh PDAM Unit Padang Lampe ?
3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang tehnik operasional perawatan umum yang dilakukan apakah dirasakan memuaskan pelanggan/masyarakat ?

4. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang PDAM Unit Padang Lampe dalam tehnik operasional.pengawasan dilakukan oleh PDAM Unit Padang Lampe ?

5. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang pelayanan administrasi hubungan langganan yang sungguh-sungguh tidak memenuhi kewajibannya ?

6. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang Pelayanan Administrasi pembukuan dan rekening yang di lakukan PDAM Unit Padang Lampe ?

Tabel 4.9**DAFTAR INFORMAN PENELITIAN**

NO	NAMA	INISI AL	KAPASITAS/PREDIKAT	UMUR
1.	Drs. Andi Athrib Pare	AA	Direktur	56
2.	Muh. Ali Siri. SE	AL	Kabag. Adm.Umum & Keuangan	49
3.	Denny Lamba. S.Sos	DL	Kabag. Tehnik	55
4.	Andi Mauraga	AG	Kasi. Umum/Personalia	47
5.	Abd. Halik	HL	Kasi. Trasmisi/Distribusi	56
6.	Syuriati. S.Sos	ST	Staf.	40
7.	Nurlina. S.Pdi	LA	Pelanggan	38
8.	Ayuwandira. S.Sos	AW	Pelanggan	35
9.	Muh. Amri	AM	Pelanggan	35
10.	Muh. Alwi	ALW	Pelanggan	49
11.	Mutiara	MT	Pelanggan	40
12.	Lebbi	LBI	Pelanggan	43
13.	Netti	NET	Pelanggan	40
14.	Colleng	CLG	Pelanggan	47

Tabel 4:10
MATRIKSHASIL PEMBAHASAN.

Rumusan Masalah	Indikator	Hasil Wawancara	Temuan	Inisial
Bagaimanakah Implementasi Program Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Desa Padang Lampe Kecamatan Marang Kabupaten Pangkep.	Tehnik operasion al produksi air (kualitas dan kuantitas)	Untuk mengatasi permasalahan kebutuhan akan penyediaan air bersih masyarakat, maka pemerintah menyadari pentingnya pengelolaan air bersih baik secara kualitas dan kuantitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk itu disediakan wadah untuk melakukan pengelolaan baik secara teknis maupun administratif pelayanan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berusaha mendapatkan sumber-sumber air yang dapat dijadikan sebagai air baku kemudian diolah untuk mendapatkan air bersih yang layak untuk diminum. Kemudian dialirkan kerumah-rumah konsumen atau pelanggan melalui pipa-pipa yang telah dipasang sebelumnya. Air bersih yang dialirkan tersebut telah melalui uji kesehatan baik secara kimia maupun biologi, dan lain sebagainya. Estimasi jumlah air terjual, umumnya air distribusi sangat diperlukan dalam analisa ini dapat dihitung dengan cara menjumlahkan	Air yang sudah diproduksi baik secara kualitas dan kuantitas sudah bisa dipertanggung jawabkan. Dalam arti air yang sudah diproduksi sudah dapat digunakan .	AL

penggunaan air dari masing-masing pemakai. Keakuratan estimasi jumlah air ini sangat mempengaruhi keakuratan estimasi jumlah air yang didistribusi Tapi kecuratan jumlah air yang didistribusi sejak tahap awal pelayanan sukar di dapat, karena keakuratan perhitungan pun sukar didapatkan secara bertahap. (wawan cara dengan Ali Siri Kabag. Adm.Umum dan Keuangan, bulan januari 2019).

<p>Tehnik operasional transmisi dan Penyambungan</p>	<p>Dalam analisa distribusi, kebocoran dan dapat diperkirakan dengan men distribusikan sejumlah air yang dapat dipergunakan. Perhitungan kebocoran ini sangat tergantung pada jumlah air yang didistribusikan dan jumlah air yang dapat digunakan. Pengaduan terhadap pembenahan kebocoran pipa dan pemyambungan pipa yang sering terlambat, untuk mengatasi pengaduan tersebut kami telah mengupayakan dengan jalan pembagian kerja dan pengawasan pipa dan mencukupi barang kebutuhan untuk pengantian pipa yang tersedia di gudang dan apabila diperlukan untuk perbaikan/pembenahan</p>	<p>Air untuk kom pensasi dan yang digunakan oleh proyek air bersih yaitu air yang walaupun jumlahnya kecil tapi perlu selalu berhubungan dengan instansi yang bersangkutan agar tidak dipakai secara berlebihan, maksud nya agar perhitungan kebocoran dapat lebih akurat</p>	<p>DL</p>
--	---	---	-----------

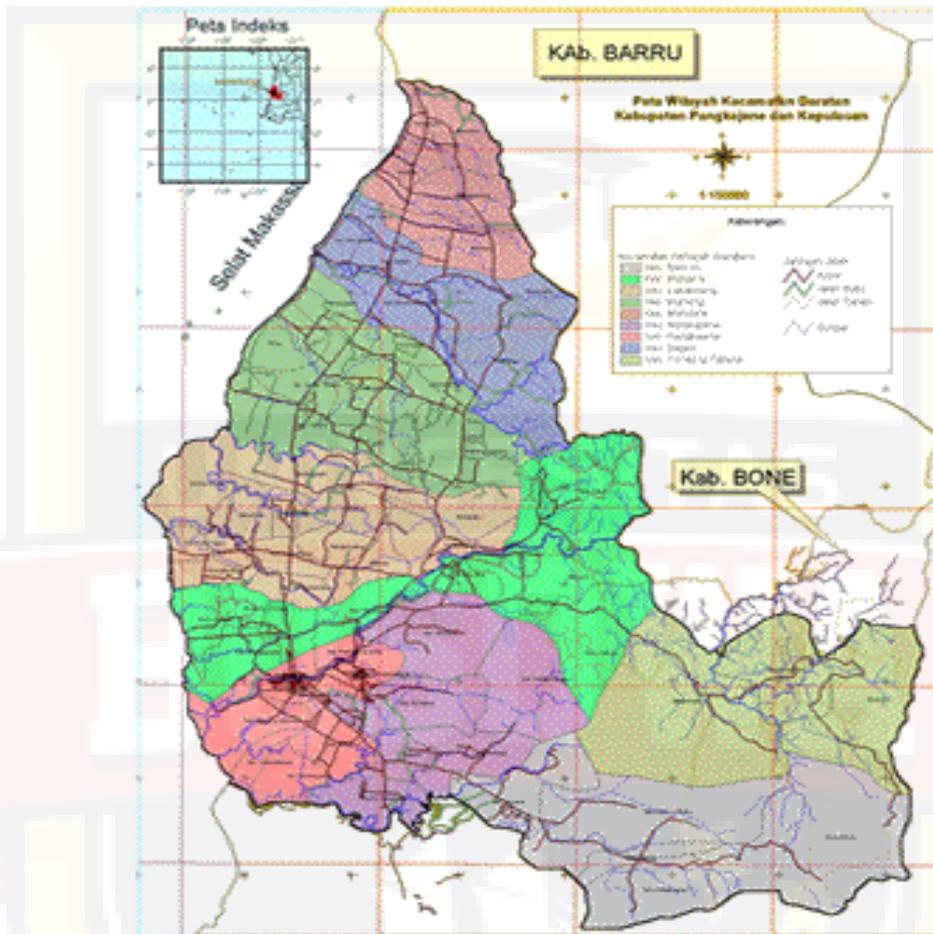
	<p>pipa yang bocor yang harus segera ditangani maka kami mengupayakan dengan kerja lembur (Wawancara dengan Deni Lamba Kabag. Teknik Januari 2019).</p>		
<p>Tehnik operasional perawatan umum</p>	<p>Air yang digunakan untuk mencuci pipa yang baru dipasang atau pemeliharaan jaringan pipa. perlu dibuat sistem dan bentuk pelaporan dengan standar perhitungan jumlah kehilangan air yang digunakan proyek tersebut. Akibatnya pelanggan mengadu air sering kotor. Tetapi dengan adanya perlakuan tersebut maka air baku didistribusikan kepelanggan betetul-betul telah bebas dari kotoran. (Wawancara dengan Amri Pelangan Januari 2019).</p>	<p>PDAM</p>	<p>AM</p>

Meter air intensif.	Umumnya meter air yang sudah lama digunakan akan berkurang kepekaannya karena itu meter tua harus diganti dengan meter air baru dalam jangka waktu tertentu. Jika meter air tersebut belum diganti kondisi meter air yang kurang kepekataannya tersebut harus diketahui dengan mengambil beberapa menggunakan suatu sistem pengetesan meter air. Perkiraan ratio meter air yang tidak peka dalam suatu daerah pelayanan dapat dihitung dengan melakukan (wawancara dengan pembaca meter PDAM bulan Januari 2019).	. Perkiraan ratio meter air yang tidak peka dalam suatu daerah pelayanan dapat dihitung dengan melakukan pengetesan pada 20 atau 30 meter yang diambil secara random pada daerah pelayanan	ST	
Faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi program PDAM Unit Padang Lampe	Pelayanan administrasi hubungan langganan	Dalam melaksanakan program peningkatan pelayanan administrasi langganan kurang sosialisasi setiap program yang dilaksanakan sehingga kita kurang memahami tentang program itu karena dipengaruhi oleh (1) Kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan, (2) Jenis manfaat yang akan dihasilkan, (3) Derajat perubahan yang diinginkan, (4) Kedudukan pembuat kebijakan, (5)	Perlu adanya sosialisasi tentang program peningkatan pelayanan air bersih dari PDAM Unit Padang Lampe agar tepat sasaran.	NL

siapa pelaksana program serta (6) Sumberdaya yang dikerahkan. (wawancara dengan Ibu Nurlina pealnggan bulan Januari 2019).

Pelayanan Administrasi Pembukaan dan rekening	Setiap saya datang pada tanggal muda untuk membayar rekening air belum ada, alasannya belum siap atau belum selesai pengingputan rekening. Sumberdaya manusia masih kurang dan belum mampu menyelesaikan masalah-maslh yang ada dalam pekerjaannya. (Wawancara dengan Bapak Amri Palanggan Januari 2019).	Peningkatan Sumberdaya manausia perlu diadakan pelatihan sesuai dengan tingkat pendidikannya	AM
---	--	--	----

PETA KABUPATEN PANGKEP



Gambar Kantor PDAM Pangkep



Wawancara dengan kasi Umum personali



Wawancara Kasi keuangan



Wawancara dengan Kasi Transmisi dan Distribusi



Pelayanan Pembayaran Rekening Air



Wawancara dengan Kabag Tehni



Lampiran : 1
Kebocoran Pipa Di Jl. Poros Padang Lampe



Lampiran :2

Bongkar Panel Pompa 20 Liter Di Jl. Bulu Pao



Lampiran :3
Pemasangan Jembatan Pipa 2 Inchi Di Jl. Bulu Pao



Lampiran :4
Pengurasan Sumur Pompa Di Jl. Bulu Pao



Lampiran :5

Foto Pengurasan Pipa Transmisi Di Jl. Bulu Pao



Lampiran :6

Kebocoran Pipa Distribusi Di Jl. Andi Torang

