

**PENGELOLAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA ADMINISTRATIF PALOPO KABUPATEN DAERAH
TINGKAT II LUWU**



**OLEH
RAMLI**

4589020023/8911310573

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Dalam Jurusan Ilmu
Administrasi Negara
Pada**

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

1995

HALAMAN PERSETUJUAN

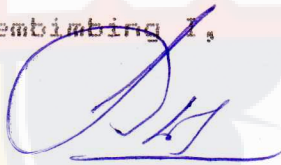
Pada hari ini, Selasa Tanggal 31 bulan Januari tahun 1995
Skripsi dengan judul : PENGELOLAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KOTA ADMINISTRATIF
PALOPO KABUPATEN DAERAH TINGKAT II
LUWU.

Nama : R A M L I
No.Stambuk/Nirm.: 4589020023 / 89113105573
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Disetujui untuk diujikan pada tanggal, 31 Januari 1995

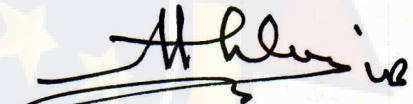
Menyetujui,

Pembimbing I,



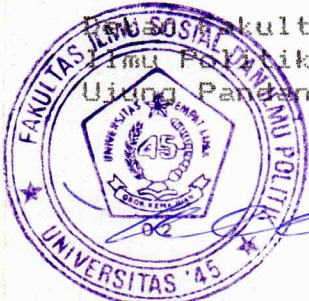
(Drs. H. Misbahuddin Achmad, M.S.)

Pembimbing II,



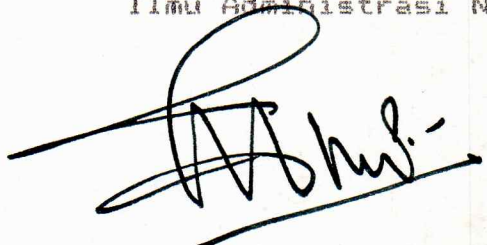
(Drs. Muchlis K. Barata)

Mengetahui,



(Drs. Guntur Karnaeni)

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



(Drs. H. Mohammad Thala)


HALAMAN PENERIMAAN


Pada hari ini, Selasa Tanggal 31 bulan Januari tahun 1995
Skripsi dengan judul : PENGELOLAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KOTA ADMINISTRATIF
PALOPO KABUPATEN DAERAH TINGKAT II
LUWU.

Nama : R A M L I
No.Stambuk/Nirm.: 4589020023 / 89113105573
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45"
Ujung Pandang, untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Negara pada Jurusan Ilmu
Administrasi Negara, Program Strata Satu (S-1).

PENGAWAS UMUM,


DR. ANDI JAYA BOSE, SE. MBA
Rektor Universitas "45"


PROF. DR.S.H.SADLY AD, MPA
Dekan FISIPOL UNHAS

PANITIA UJIAN,


RRS. GUNTUR KARNAENI
K e t u a


DRS. SUPARMAN MEKKAH
Sekretaris

TIM PENGUJI,

1. PROF. DR.S.H.SADLY AD, MPA.
2. DR.S. S. BELOPADANG, M.S.
3. DR.S. H. RACHMAN KOTTA, S.U.
4. DR.S. A. RACHMAN HASAN


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

KATA PENGANTAR

Fuji Syukur kehadiran Allah Subhanahu Wataala karena berkat rahmat dan Insyanya juaah sehingga penulisan, Skripsi ini dapat diselesaikan walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana. Dalam penulisan ini tidak sedikit hambatan yang penulis temui, namun berkat ketekunan dan kesabaran akhirnya penulis dapat mengatasi kesulitan tersebut, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan karena keterlambatan dalam berbagai hal, terutama kemampuan yang ada pada diri penulis. Walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan yang ada untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, maka penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak DR. Andi Jaya Sose, SE, MBA, selaku Rektor Universitas "45" Ujung Pandang.
2. Bapak Drs. Guntur Karnoeni, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Ujung Pandang.
3. Bapak Drs. H. Mohammad Thala, selaku Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Ujung Pandang.

4. Bapak Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS dan Bapak Drs. Muchlis K. Barata sebagai pembimbing yang pertama dan kedua yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya serta mencurahkan tenaga pemikirannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
5. Bapak Bupati Kepala Daerah Tingkat II Luwu bersama aparatnya dan segenap karyawan PDAM Kotif Palopo dan telah memberikan fasilitas serta izin untuk mengadakan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Administratif Palopo Kabupaten Dati II Luwu.
6. Bapak/Ibu Dosen dan karyawan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Ujung Pandang.
7. Ayahanda/Ibunda tercinta yang telah berusaha sekuat tenaga membiayai penulis, mengarahkan sejak dalam pendidikan sampai sekarang ini.

Akhirnya atas segala bantuan dan jasa baik dari semua pihak dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis doakan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, A m i n.

Ujung Pandang, Oktober 1994

P e n u l i s

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Beberapa Pengertian	12
1. Pengertian Pengelolaan	12
2. Pengertian Pelayanan	17
3. Pengertian Perusahaan	21
4. Pengertian Air Bersih	22
B. Tugas dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Bersih	25

BAB III : GAMBARAKN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Tinjauan Umum Keadaan Kabupaten Luwu	31
B. Sekilas Lintas Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu	33
C. Struktur Organisasi dan Tata Kerja ..	34
D. Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo	57
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Sistem Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo	61
B. Sarana Pelayanan PDAM	72
C. Pengawasan Pemakaian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo	82
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran-saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
01 Daftar Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dalam Wilayah Kota Kabupaten Dati II Luwu, Tahun 1993	32
02 Jumlah Air yang Didistribusikan PDAM Kotif Palopo Dalam Tahun Anggaran 1988-1993	63
03 Jumlah Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Dalam Tahun 1993	66
04 Pendapat Responden Tentang Pelayanan PDAM Dalam Melayani Calon Pelanggan	70
05 Jumlah Pelanggan PDAM Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu	77
06 Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan PDAM di Kotif Palopo	78
07 Tingkat Pendidikan dan Jumlah Pegawai PDAM Kotif Palopo	80
08 Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Pemakaian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo	86

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Air sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia tersedianya air minum bagi pemenuhan kebutuhan manusia dalam menunjang kegiatan sehari-hari mutlak diperlukan, terutama masyarakat yang bermukim di kota-kota besar yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih dan sehat. Untuk itu dengan melihat pemukiman masyarakat di Kota-kota besar yang sangat vital. Sedang sumber untuk mendapatkan air sangat terbatas jika dibandingkan dengan keadaan di desa-desa yang relatif untuk mendapatkan air.

Kebutuhan akan air selalu meningkat dan berkembang selaras dengan pertumbuhan penduduknya, selaras dengan kemajuan sebagai akibat pembangunan di segala bidang kehidupan, karena kemajuan itu sejalan pula dengan meningkatnya kebutuhan warga masyarakatnya. Air tidak hanya semata-mata berfungsi sebagai bahan minuman, mandi dan mencuci, tetapi berkembang menjadi salah satu bahan ekonomis terutama di kota-kota besar.

Salah satu faktor-faktor yang menentukan tingkat kesehatan masyarakat adalah tersedianya air minum yang

cukup karena air merupakan kebutuhan manusia setiap hari, baik kebutuhan perorangan maupun kebutuhan umum. Tetapi sering dengan perkembangan yang terjadi dalam kehidupan kota terhadap kebutuhan akan air dalam kenyataannya mengalami pencemaran pengotoran disebabkan karena industri-industri dan pabrik-pabrik serta kebersihan lingkungan yang tidak terjamin.

Dari hal tersebut di atas, maka pemerintah Daerah Kabupaten Luwu mengambil satu kebijaksanaan dalam rangka mengatasi masalah tersebut di atas dengan mendirikan perusahaan daerah air minum yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan umum. Dalam arah dan tujuan Pembangunan Nasional yang telah ditetapkan dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara yang mana dikemukakan bahwa :

"Penyediaan air bersih baik di daerah perkotaan maupun pedesaan perlu makin ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat sekaligus disempurnakan cara pengelolaannya."
(1990 : 117).

Umumnya pada daerah perkotaan kebutuhan akan air bersih diperoleh dari air ledeng, akan tetapi seperti diketahui bahwa kemampuan perusahaan Air Minum, untuk penyediaan air bersih semakin terbatas, hal ini berkaitan erat dengan semakin terbatasnya sumber air itu sendiri yang ditunjang dengan pencemaran air oleh limbah industri yang semakin berkembang sejalan dengan laju pembangunan. Agar dapat hidup secara layak

seseorang paling sedikit membutuhkan 60 liter air bersih perhari. Air yang bersih belum menjamin dapat diminum, air minum yang bersih dan sehat harus memenuhi syarat-syarat kesehatan sesuai dengan ketentuan Departemen Kesehatan sebagai berikut :

"Air bersih belum menjamin dapat diminum, tetapi air minum harus memenuhi persyaratan standar kualitas physika, kimia dan bakteriologi, syarat teknis lainnya yaitu tekanan harus cukup." (Depkes, 1989 : 19).

Penyediaan air di dalam memenuhi kebutuhan kepada masyarakat juga memerlukan pemecahan, karena di samping soal pemakaian hingga meratnya pembagian air bagi para pemakai air menjadi suatu masalah bagi pemerintah, terutama pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Luwu.

Perusahaan Daerah ini bagi Pemerintah Daerah, Kabupaten Luwu menjadikannya sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang diharapkan dapat menyumbangkan konstirbusi pendapatan kepada pemerintah Daerah Kabupaten Luwu untuk dipergunakan membiayai tugas-tugas pemerintahan sehari-hari yang dibebankan kepadanya. Dalam kaitannya, Perusahaan Daerah Air Minum belum mampu memberikan konstribusi penghasilan kepada Pemerintah Kabupaten Luwu sebagaimana yang diharapkan. Dikatakan demikian sebab perusahaan belum mampu mengalokasikan keuntungan-keuntungannya yang didapatinya guna disumbangkan kepada pemerintah daerah

karena laba atau keuntungan dari perusahaan ini setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang digunakan oleh pihak PDAM itu belum mencapai 75 % realisasinya.

Kenyataan di atas menunjukkan bahwa kondisi perusahaan masih membutuhkan pembinaan yang lebih intensif agar mencapai fungsinya sebagaimana yang diharapkan yakni salah satu sumber penghasilan yang utama bagi pemerintah daerah dimasa yang akan datang. Dengan pertumbuhan penduduk serta perkembangan kota yang sangat pesatnya, ini berarti perusahaan dituntut meningkatkan kualitas pelaksanaan pengelolaannya agar pendapatannya lebih meningkat lagi sehingga dapat memenuhi fungsinya yakni sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang utama.

Mengingat fungsi dan kegunaan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung di dalam bumi, maka landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kenyataan alam yang terkandung di Wilayah Negara Republik Indonesia ini di dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi :

"Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasi oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat." (UUD 1945:20).

Dari landasan ini dapat kita hayati bersama bahwa negara kita telah mempunyai keinginan yang besar untuk

menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga negara secara adil dan makmur, serta merata. Keadaan air minum dalam masyarakat yang tingkat tehnologinya masih rendah akan sangat bergantung pada keadaan lingkungan alam dan juga dpengaruhi oleh faktor kependudukan sosial dan kebudayaan. Kepadatan penduduk dapat merusak lingkungan dan pencemaran yang disebabkan oleh dibangunnya pabrik-pabrik industri, yang mencemari lingkungan yang ada, limbah bahan kimia seperti detergen sangat mempengaruhi air minum khususnya yang bersumber dari sumur dan sungai.

Pengelolaan air minum juga memerlukan pemecahan karena di samping sumber air yang terbatas, maka pengelolaannya hingga menjadi air minum yang sehat diperlukan ongkos yang besar dan keharusan adanya perhatian yang serius dari pihak-pihak yang bersangkutan, maka di dalam pembangunan khususnya di bidang pengelolaan air minum harus dilakukan secara bertahap melalui Repelita.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Dari uraian dan masalah yang dikemukakan di atas, maka sebagai masalah dalam skripsi ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo ?
2. Bagaimanakah sarana pelayanan PDAM Kotif Palopo ?
3. Bagaimanakah pengawasan pemakaian pelanggan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo ?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengelolaan daripada daerah air minum ini sehingga penghasilannya dapat meningkat.
- b. Untuk memperoleh data dan informasi hasil yang dicapai khususnya bidang pendapatan perusahaan daerah air minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.
- c. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mengandung dan faktor penghambat di dalam mengelola Perusahaan Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi yang diharapkan dapat digunakan sebagai landasan dalam perumusan dan penelitian lebih lanjut pada kasus yang relatif sama.

- b. Merupakan bahan pertimbangan dan perbandingan penulis dalam melihat hasil atau fakta-fakta praktek di dalam masyarakat dengan teori-teori yang diperoleh dibangku akademik dan karya inipun dapat dipergunakan bagi yang membutuhkan-nya sebagai acuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Metode Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

a. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian yang sifatnya deskriptip dimaksudkan untuk menguraikan gambaran dari obyek permasalahan dengan menguraikan data dan pendapat responden.

b. Dasar Penelitian

Dasar penelitian yang digunakan adalah survei yang dimaksudkan untuk mengetahui peranan Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu sumber pendapatan pemerintah Daerah Tingkat II Luwu.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua

pelanggan perusahaan daerah air minum yang ada di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu sebanyak 4.550 orang dan pegawai/karyawan yang ada pada perusahaan tersebut sebagai informan.

b. Sampel

Cara penentuan sampel adalah dipilih secara purposive sampling, yakni masing-masing responden ditentukan sendiri oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan dari penelitian dengan perincian responden sebagai berikut :

- 1) Dari perusahaan daerah air minum dipilih sebanyak 8 orang untuk di wawancarai yang terdiri dari :
 - Direktur Perusahaan 1 orang,
 - Kepala Bagian administrasi/Keuangan perencanaan dan pengawasan serta kepala bagian teknik 3 orang,
 - Kepala Urusan keuangan, perencanaan Administrasi umum serta urusan transisi 4 orang,
- 2) Dari pelanggan dipilih 5 % dari 4.550 orang lokasi tempat responden yang masing-masing dipilih menurut lokasi tempat tinggal dengan perincian sebagai berikut :

- Lokasi dalam kota	= 65 orang
- Lokasi luar kota	= 35 orang
- Lokasi pinggiran kota	= 35 orang
<hr/>	
Jumlah	= 143 orang

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Yakni dilakukan dalam rangka untuk mendapatkan kerangka atau dasar-dasar teoritis yang nantinya digunakan baik dalam penelitian maupun dalam penulisan penyusunan skripsi ini.

b. Penelitian Lapangan

Yakni dilakukan dalam rangka untuk mendapatkan data primer dari beberapa responden. Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah :

- Observasi, yaitu mengamati secara langsung obyek yang diteliti dengan melihat bagaimana fungsi pelayanan PDAM itu.
- Kuesioner dan wawancara, yaitu dengan menyebarkan beberapa daftar pertanyaan atau digunakan kesempatan untuk berwawancara dengan responden secara mendalam mengenai masalah yang diteliti.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui penelitian lapangan maupun studi pustaka diantaranya dari buku-buku, laporan-laporan pelaksanaan proyek dan beberapa catatan yang diambil dari Kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

b. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari wawancara dengan responden yaitu mengenai tanggapan mereka terhadap Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

5. Cara Pengolahan Data

Baik data primer maupun data yang bersifat sekunder yang sudah diperoleh dari lokasi penelitian terlebih dahulu dibagi-bagi ke dalam beberapa bagian sesuai dengan permasalahannya. Setelah hal itu dilakukan, selanjutnya dibuatkan tabulasi dan dimasukkan ke dalam tabel dan dianalisa secara deskriptif kualitatif.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menguraikannya dengan

mengikuti sistematika sebagai berikut :

Bab Pertama Pendahuluan. yaitu, memuat Latar Belakang Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab Kedua Tinjauan Pustaka yaitu yang menguraikan Beberapa Pengertian, dan Tugas dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Bersih.

Bab Ketiga yaitu Gambaran Umum Lokasi Penelitian, terdiri dari Tinjauan Umum Keadaan Kabupaten Luwu, Sekilas Lintas Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Dati II Luwu, Struktur Organisasi dan Tata Kerja, Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo.

Bab Keempat yaitu Hasil Penelitian dan Pembahasan yang membahas tentang, Prospek Perencanaan Perusahaan Daerah (PDAM) Kotif Palopo, Sistem Pelayanan PDAM Kotif Palopo, dan Pengawasan Pemakaian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo.

Bab Kelima yaitu merupakan Bab Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Beberapa Pengertian

1. Pengertian Pengelolaan

Kata pengelolaan berasal dari kata kelola sebagai kata kerja, yang berarti melaksanakan, mengawasi, menyelenggarakan mengurus, mengatur dan menyusun. Pengelolaan dapat diartikan sebagai proses administrasi yang meliputi penyusunan, pengawasan dan pertanggung jawaban. Dengan demikian kata pengelolaan dapat diartikan sebagai proses, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pengelolaan itu adalah :

- "1. Proses, cara, perbuatan mengelola.
2. Proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggunakan atau menggerakkan orang lain.
3. Proses membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi.
4. Proses memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan untuk pencapaian tujuan." (1989 : 411)

Berdasarkan pengertian tersebut di atas bahwa pengelolaan adalah merupakan suatu proses dalam mana suatu kegiatan itu dapat dilakukan, diurus, diusahakan dan diselenggarakan oleh orang-orang untuk mengelolanya dengan baik guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan secara bersama dalam upaya

meningkatkan produktivitas kerja secara berdaya guna dan berhasil guna sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan.

Selanjutnya bahwa manajemen atau pengelolaan merupakan alat pelaksana utama dari pada administrasi sedangkan administrasi dengan pengelolaan tidak dapat dipisahkan meskipun kegiatannya itu dapat dipisahkan/dibedakan.

Dari segi kegiatannya fungsionalnya administrasi bertugas :

- a. Menentukan atau menetapkan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai.
- b. Ketentuan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh, organisasi.

Sedangkan manajemen atau pengelolaan untuk:

- a. Melakukan kegiatan yang perlu di laksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang ditentukan pada tingkat administrasi.
- b. Manajemen atau pengelolaan dapat juga menentukan tetapi hanya bersifat khusus atau pelaksanaan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pengertian pengelolaan yang digunakan dalam penulisan ini bertitik tolak pada pengertian yang dikemukakan oleh W.J.S. Powerdarminta, dalam Kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa : "Pengelolaan

berrati pengurusan, penyelenggaraan." (1982 : 469).

Guna mendapatkan pengertian yang lebih luas bila dikaitkan dengan pendapat A.H. Soeharto, dalam bukunya yang berjudul "Pengelolaan dan Pembinaan Pemerintahan Desa" mengemukakan bahwa :

"Pengelolaan adalah suatu rangkaian kegiatan (program) untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan orang, dana, benda dan cara secara tepat, mudah dan ringan tanpa mengurangi atau mengabaikan mutu, waktu dan tepat." (1987 : 27).

Dari kutipan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa pengelolaan merupakan suatu kegiatan dan atau usaha untuk melibatkan seluruh unsur yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Untuk suatu perusahaan air minum pengelolaan mencapai proses kegiatan yang dinilai daripada perencanaan, pengorganisasian (Pemanfaatan sumber daya) pelaksanaan pelayanan pemanfaatan sarana sampai kepada pengawasan guna mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan para pelanggan.

Dalam kaitannya dengan kesatuan kegiatan antara efektifitas, maka selanjutnya akan diberikan batasan pengertian daripada perencanaan sebagaimana dikemukakan oleh para ahli yang menyatakan sebagai berikut :

"Planning dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan

dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan." (DR. S.P. Siagian, MPA, 1984 : 108).

Berdasarkan pada pengertian tersebut di atas bahwa perencanaan adalah suatu proses pemikiran yang matang dari pada hal-hal yang akan dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang hendak di capai.

Perencanaan merupakan pekerjaan mental yang cukup berat yang bersifat intelektual menyangkut pemilihan beberapa alternatif usaha atau kegiatan untuk waktu yang akan datang guna mencapai tujuan.

Selain pengertian tersebut di atas juga pengertian perencanaan telah dikemukakan oleh Urwick bahwa : "Perencanaan mental proses pikiran untuk melakukan sesuatu secara teratur." (1984 : 213).

Di samping itu pengertian yang dikemukakan di atas juga telah dikemukakan oleh Drs. Pariata Weastra, S.H. dalam bukunya yang berjudul "Ensiklopedi Administrasi" memberikan pengertian perencanaan sebagai berikut :

"Planning atau perencanaan adalah aktivitas pokok dalam manajemen yang menggambarkan dinamika hal-hal yang akan dikerjakan dan cara mengerjakannya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Pekerjaan merencanakan merupakan salah satu fungsi-fungsi lainnya; pergerakan dan pengontrolan." (1982 : 91).

Dari kedua definisi tersebut di atas, juga telah dikemukakan pengertian perencanaan menurut Prof. Bintoro Tjokroamidjojo, MA., dalam bukunya yang berjudul : "Perencanaan Pembangunan" mengemukakan bahwa :

- a. Perencanaan dalam arti yang seluas-luasnya tidak lain adalah suatu proses mempersiapkan secara sistematis kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu pada hakekatnya terdapat pada setiap jenis manusia.
- b. Perencanaan adalah suatu cara bagaimana mencapai tujuan sebaik-baiknya dengan sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif.
- c. Perencanaan adalah penentuan tujuan yang akan dicapai atau yang akan dilakukan, bagaimana bilamana, dan oleh siapa." (1976 : 12).

Dengan melihat beberapa pengertian daripada definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka jelaslah bahwa apabila diteliti kiranya akan menjadi jelas terlihat bahwa perencanaan sebagai salah satu fungsi organik manajemen. Pengertian-pengertian yang diberikan menunjukkan pula dengan jelas bahwa para Sarjana benar mengatakan bahwa perencanaan merupakan fungsi organik pertama dari administrasi dan manajemen. Dengan alasan bahwa tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk menentukan pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut dalam, rangka pencapaian tujuan. Perencanaan menjadi fungsi organik pertama karena ia merupakan

dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya.

2. Pengertian Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan mencakup pengertian yang cukup luas. Namun dalam hal ini pelayanan yang dimaksudkan adalah pemberian jasa perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu terhadap masyarakat pelanggan (Konsumen) yang membutuhkannya

Adapun pengertian konsep pelayanan di dalam Kamus Ensiklopedi Administrasi Oleh Drs. The Liang Gie, mengemukakan sebagai berikut :

"Pelayanan masyarakat bahwa kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Di dalam perguruan tinggi misalnya dikenal tiga tigas (Tridarma Perguruan Tinggi) : Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat." (1982 : 108).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dari kutipan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah merupakan salah satu kegiatan organisasi dan lembaga yang diabdikan kepada masyarakat. Demikian pula halnya dengan kesadaran PDAM yang merupakan salah satu organisasi dan lembaga yang membidangi pelayanan akan kebutuhan pengabdian, sehingga kegiatannya juga adalah merupakan pengabdian masyarakat yang bertujuan

untuk memenuhi dan melayani kebutuhan seluruh warga masyarakat adalah merupakan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi dan melayani kebutuhan seluruh warga masyarakat di bidang air minum. Kebutuhan akan air minum bagi masyarakat adalah merupakan salah satu faktor yang sangat vital bagi kesejahteraan sosial. Untuk itu, maka dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan suatu lembaga pemerintah yang khusus mengelola air minum agar dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga masyarakat itu dapat merasakan wujud dari pengabdian pemerintah kepada masyarakat khususnya pelayanan air minum.

Dari uraian pelayanan tersebut di atas, maka pelayanan mencakup unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Adanya suatu kegiatan
- b. Dilakukan oleh suatu badan atau organisasi yang bersifat pengabdian.

Seara ideal suatu pelayanan yang baik bila pemberian pelayanan itu sesuai dengan dikehendaki oleh obyek yang dilayani. Dengan demikian maka unsur ini yang paling penting ditonjolkan dalam hal pelayanan, adalah pengabdian kepada masyarakat. Namun dalam hal ini bukanlah merupakan pengabdian tanpa pemberi karena kita ketahui bahwa PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan

juga memperoleh imbalan, sehingga mengupayakan pelayanan yang baik.

Untuk memusatkan kita dalam memahami pengertian dari pelayanan, maka di bawah ini penulis kemukakan tentang pelayanan melalui administrasi, maka dengan adanya anggapan yang demikian itu, maka untuk memperoleh gambaran tentang administrasi di bawah ini dikemukakan beberapa pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain : Drs. Soewarno Handayaniingat dalam bukunya yang berjudul "Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen" yang menyatakan bahwa :

"Administrasi dalam arti sempit yaitu administratie (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan, catat men-catat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan serupa yang bersifat teknis ketatausahaan (clerical work). Jadi tata usaha sebagian kecil dari pada administrasi yang akan dipelajari." (1982 : 2).

Menurut Drs. Sukarno K mengemukakan bahwa :

"Administrasi adalah proses penyelenggaraan kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan." (1980 : 1)

S.P. Sigian dalam bukunya yang berjudul "Filsafat Administrasi" mengemukakan bahwa :

"Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih

untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya." (1973 : 6).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kegiatan-kegiatan tata usaha adalah berhubungan dengan kegiatan-kegiatan pembuatan bahan-bahan keterangan atau informasi-informasi yang diperlukan dalam suatu kerjasama antara mencapai tujuan yang telah diinginkan bersama.

Berdasarkan pada pengertian tersebut, maka tertulis beberapa variabel yang perlu mendapat penjelasan untuk memudahkan pembaca mengetahui apa yang dimaksud dalam permasalahan tersebut antara lain :

- Manajemen pelayanan
- Pelanggan

Manajemen pelayanan adalah suatu fungsi tertentu adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya, atau karena merupakan satu atau secara praktis saling tergantung satu sama lain. Fungsi dalam perusahaan daerah air minum dibebankan pada seseorang petugas atau satuan tertentu sebagai tugas yang harus dilaksanakan.

Sedangkan pelanggan adalah subyek yang memadai ke PDAI dengan mematuhi persyaratan

pembelian yang telah ditentukan oleh pihak pengelola air minum.

3. Pengertian Perusahaan

Perusahaan adalah salah satu faktor pendukung, di dalam upaya meningkatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat, sebab dapat memperlancar jalannya proses peningkatan air bersih terhadap masyarakat Umum adapun pengertian mengenai hal tersebut di atas yang dikemukakan beberapa ahli yaitu :

"Perusahaan adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan motif memperoleh laba atau keuntungan." (Marwan Kasri dan John Suprianto, 1986 : 3).

Selanjutnya pengertian perusahaan yang dikemukakan oleh Marwan Kasri dan John Suprianto menyatakan bahwa :

"Perusahaan Negara adalah semua perusahaan dalam bentuk apapun dan bergerak dalam bidang usaha apapun yang modalnya secara keseluruhan merupakan kekayaan Negara. Kecuali ditentukan lain atau berdasarkan Undang-undang." (1986 : 6)

Sedangkan pasal 2 Undang-Undang tentang Perusahaan Daerah yang dikutip oleh M. Nasir Said, menjelaskan bahwa :

"Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang modalnya seluruhnya atau sebagian modalnya berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan

kecuali jika di tentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-undang." (1985 : 187).

Berdasarkan uraian yang telah diberikan sebelumnya dengan memperhatikan ketiga batasan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan perusahaan bukan hanya mencari keuntungan saja, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat.

4. Pengertian Air Bersih

Air bersih dapat diartikan sebagai air yang bersih atau bebas dari hama/penyakit ataupun kotoran-kotoran yang pada akhirnya dapat menimbulkan penyakit bagi mereka yang menggunakannya. Perkataan air bersih dikaitkan dengan perusahaan air minum yang merupakan salah satu perusahaan daerah, namun sesungguhnya berada di bawah pengawasan Direktorat Teknik Penyehatan Direktorat Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum. Sehingga dengan demikian, maka sesungguhnya pengertian air bersih tidak lain dari apa yang dahulu dikenal oleh masyarakat dengan sebutan air minum.

Perkataan air minum jika diartikan secara sempit hanya mempunyai arti untuk diminum, pada hal dalam kenyataannya air minum tersebut tidak semata-mata digunakan untuk air minum tetapi juga

keperluan-keperluan lainnya. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka untuk menyesuaikan sebutan air dengan kegunaannya. Pihak Departemen Pekerjaan Umum Direktorat Jenderal Cipta Karya telah merupakan sebutan air minum dengan air bersih.

Selanjutnya untuk memperoleh pengertian air bersih berikut ini penulis akan mengemukakan proses pengolahan air dari sumbernya (mata air/bendungan) sampai pada tahap yang disebut dengan air bersih. Proses pengolahan air bersih ini di Sulawesi Selatan, dilaksanakan dalam bentuk proyek kerjasama proyek Air Bersih Sulawesi Selatan. Air bersih berasal dari air yang belum melalui sesuai proses sehingga belum dapat digunakan oleh masyarakat umum untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana mestinya. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka air tersebut harus diproses terlebih dahulu dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

Pertama-tama air dialirkan dalam bentuk penyadapan air dari bendungan sampai ke water intake (pengambilan air). Dalam water intake ini ditempatkan beberapa pompa air yang berkapasitas 12/detik. Kegunaan pompa air tersebut adalah untuk memompa dan mengalirkan air dari water intake ke dalam bak penampungan di laboratorium untuk kemudian diolah

bahan-bahan kimia yang antara lain terdiri dari :

- Tawas yang digunakan sebagai bahan penjernih
- Kapur yang digunakan sebagai bahan pengatur rasa atau normalisasi
- Kaporit yang digunakan sebagai bahan pembunuh kuman.

Pembunuhan bahan-bahan kimia di laboratorium ini harus dilaksanakan dengan perbandingan yang tepat menurut kapasitas yang efektif (sebenarnya).

Setelah melalui laboratorium, air selanjutnya dialirkan ke pipa penghubung antara laboratorium, air selanjutnya dialirkan pipa penghubung antara laboratorium dengan pulsator (alat pengapung). Pulsator berfungsi untuk menjerap air yang telah dibubuhi tawas sehingga membentuk keping-keping (vegetation) dengan bantuan pompa vacuum, tudung pipa pembubuk, concentration dan lain sebagainya.

Dengan adanya alat tersebut, maka klap yang berada di bawah secara optimalis berdasarkan waktu yang telah diatur.

Seterusnya air bersih dari permukaan pulsator yang setengah bersih mengalir melalui canal (saluran) pada sebelah kiri karena dari pompa vacuum dan mesin dalam filtration untuk disaring lebih dapat sempurna. Air yang telah dibubuhi kaporit

tadi dialirkan ke bak penampungan (reservoir) dan air inilah yang disebut sebagai air bersih. Adapun reservoir tersebut di tempatkan pada ruangan tertutup dengan maksud agar air ini tidak sampai tereduksi kembali oleh udara (dapat dimasuki kuman). Air dalam bak penampungan ini selanjutnya dialirkan ke rumah-rumah konsumen dengan bantuan pompa bertekanan tinggi.

Dari pengertian-pengertian proses pengolahan air tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan air bersih adalah air yang diambil sumbernya (mata air) kemudian diproses dengan bantuan bahan kimia tertentu, sehingga menjadi jernih dan sehat untuk digunakan masyarakat sebagai air minum memasak, mandi dan sebagainya.

B. Tugas dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum.

Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi penduduk wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

Dengan Surat Keputusan bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 Tahun 1995 pasal 2 maka tujuan Badan Pengelola adalah :
Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, guna memenuhi:

kebutuhan pokoknya. Untuk pemerataan dan pemudahan kebutuhan akan air minum."

Sedangkan surat keputusan Menteri Nomor 5 Tahun 1985 pasal 4 mengatakan sifat Badan Pengelola Air Minum dikemukakan bahwa :

"Bertujuan menunjang program pembangunan pemerintah di bidang pengelolaan air bersih yang dihasilkan oleh proyek-proyek yang bersifat menielang tugas pengelolaan tersebut diserahkan kepada pengurus Perusahaan Daerah Tingkat II." (Keputusan Menteri Nomor 5 Tahun 1985 : 06).

Dengan demikian Badan Pengelola Air Minum di Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu khususnya di Kota Administratif Palopo merupakan cabang atau diserahkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Daerah Tingkat Luwu. Sedangkan surat Keputusan bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 4 tahun 1984 pasal 13 bahwa sifat perusahaan adalah :

"Sifat perusahaan adalah memberi jasa dan memberi kemanfaatan Umum." Sedangkan Surat Keputusan Nomor 4 tahun 1984 pasal 4 keputusan tersebut menyatakan bahwa

"Tujuan perusahaan adalah memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus yang memenuhi syarat kesehatan." (Keputusan Menteri Nomor 4 tahun 1984 : 7)

Yang merupakan syarat-syarat air minum yang harus dipertahankan kesehatan dimaksudkan adalah : Air minum harus memenuhi persyaratan, standar kualitas fisik, kimia dan bakteri. Adapun yang termasuk syarat

fisik air adalah tidak boleh berwarna, tidak boleh bersama, tidak boleh berbau, dan air jernih. Syarat kebutuhan yang berwarna harus dipenuhi oleh setiap jenis air minum idmana dilakukan penyaringan di dalam pengelolaannya. Mengenai syarat kimia yaitu air minum tidak boleh mengandung racun, zat-zat mineral atau zat-zat kimia tertentu dalam jumlah melampaui batas yang telah ditentukan.

Sedangkan yang dimaksud/yang termasuk syarat-syarat bakteriologi yaitu air minum tidak boleh mengandung bakteri-bakteri atau memilik batas-batas yang telah ditentukan. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1962 pasal 5 ayat 1 yang dikutip dari ahli perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersi at yaitu :

- a. Memberi jasa,
- b. Menyelenggarakan kemampuan umum.
- c. Memupuk pendapatan." (M. Nasir Said, 1985:293)

Dilihat dari perusahaan daerah, memupuk, pendapat berarti bahwa perusahaan daerah tersebut haruslah dapat menghasilkan pendapatan bagi daerah tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam usahanya stean Daerah harus juga mencari keuntungan mana selain digunakan untuk memupuk

pendapatan daerahnya juga untuk menjaga kontinuitas perusahaan itu sendiri.

Perusahaan daerah dalam menjalankan kegiatan juga harus berusaha untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan daerah yang merupakan perusahaan milik daerah, produksi barang-barang dan jasa-jasa yang bermanfaat bagi kebutuhan masyarakat umum. Oleh karena itu cabang produksi yang vital bagi daerah yang bersangkutan diusahakan oleh perusahaan Daerah dengan modal yang dimiliki oleh daerah yang bersangkutan. Jadi tujuan perusahaan Negara pada dasarnya adalah : untuk turut membangun ekonomi Nasional, dengan mengutamakan kebutuhan rakyat banyak dengan ketenteraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur. Yang dimaksud dengan fungsi yaitu; sebagaimana dikemukakan oleh Mmusansi menyatakan bahwa :

"Sesuatu yang harus dijalankan (dan merupakan aktivitas-aktivitas utama) sebagai bagian atau sumbangan kepada organisasi secara keseluruhan atau bagian yang tertentu." (1984 : 10)

Jadi pengertian tersebut di sini apa yang harus dilakukan oleh suatu badan atau instansi dalam penyelenggaraan tugas-tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan itu perlu dikelompokkan menjadi kesatuan-kesatuan bidang kerja

di sebut sebagai fungsi. Pengelompokan seluruh pekerjaan berdasarkan kesamaan sifat atau pelaksanaan pekerjaan yang bersangkutan.

Akan tetapi sesuai dengan pertimbangan praktis pekerjaan-pekerjaan yang berurutan atau saling bergantung satu sama lain dapat juga dikelompokkan menjadi suatu fungsi tertentu. Sehingga setiap fungsi yang penting dan luas di lembagaakan menjadi satuan organisasi tersendiri dalam lingkungan organisasi tersebut.

Adapun fungsi kantor Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Administratif Palopo Kabupaten Luwu adalah sebagai berikut :

- a. Membangun, memelihara, dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum.
- b. Menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara efisien.
- c. Menyelenggarakan pengaturan untuk mencegah adanya pengambilan air secara liar.
- d. Penyelenggaraan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu mempunyai misi-fungsi yang harus dilaksanakan. Adapun fungsi Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten

Daerah Tingkat Luwu dapat dibagi 5 fungsi yang terdiri dari :

- a. Fungsi Perencanaan
- b. Fungsi Pelaksana
- c. Fungsi Ketatausahaan
- d. Fungsi koordinasi
- e. Fungsi Pengawasan

Di samping memiliki fungsi secara umum, Perusahaan Daerah Air Minum juga memiliki fungsi pelayanan. Fungsi Pelayanan merupakan kegiatan umum yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap masyarakat yang merupakan salah satu fungsi pelaksanaan dalam lembaga perusahaan daerah air minum di Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Tinjauan Umum Keadaan Kabupaten Luwu

Kabupaten Luwu merupakan salah satu Daerah di antara 23 Kabupaten/Kota Madya yang ada di Propinsi Sulawesi Selatan yang terletak \pm 367 Km dari Kota Ujung Pandang. Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu mempunyai luas wilayah 17.791.430 Ha, dimana sudah termasuk pekarangan lain (tanah hutan) serta tanah persawahan seluas 1.729.351 Ha.

Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu terletak di tengah-tengah pulau Sulawesi yang terdiri dari tanah dataran rendah, maka Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Propinsi Sulawesi Tenggara.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone/Propinsi Sulawesi Tenggara
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Kabupaten Sidrap.
- Sebelah Barat Berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja, Mamuju dan Kabupaten Pinrang.

Palopo adalah merupakan Ibu Kota Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, dan merupakan Pusat segala aktivitas masyarakat khususnya di bidang Pemerintahan.

Selanjutnya tentang jumlah penduduk di Kabupaten Daerah Tingkat Luwu berdasarkan sensus pencacahan penduduk Kabupaten Daerah Tingkat Luwu, jumlah penduduk pada tahun 1991 sebanyak 683.652 jiwa serta tahun 1992 jumlah penduduk sebanyak 695.652 jiwa serta tahun 1993 jumlah penduduk berkisar 718.122 jiwa orang yang tersebar pada 21 Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

Untuk lebih jelasnya tentang jumlah penduduk menurut jenis kelamin dalam wilayah Kota Kabupaten Daerah Tingkat Luwu dalam tahun 1993 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 01

Daftar Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dalam Wilayah Kota Kabupaten Daerah Tingkat Luwu, tahun 1993

No.	Kecamatan	Jumlah KK	Jumlah Penduduk	Jenis Kelamin	
				Pria	Wanita
1.	W a r a	8.590	45.924	22.642	23.282
2.	Wara Utara	7.332	47.930	24.088	23.842
Jumlah		15.922	93.854	46.730	47.124

Sumber Data : Kantor Statistik Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, Tahun 1994.

Dari data pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa jumlah penduduk yang ada di Kota Palopo Kabupaten Luwu dari 2 Kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 93.854 jiwa orang yang terdiri dari jenis kelamin pria sebanyak 46.730 jiwa orang dan wanita berjumlah 47.124 jiwa orang.

B. Sekilas Lintas Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Dati II Luwu

Penyediaan air bersih Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat Luwu, telah dimulai sejak tahun 1941 pada masa pemerintah Kolonial Belanda dengan pengambilan sumber air di Sungai Mangkaluku Desa Murante Kecamatan Wara Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dengan status Unit Pelayanan Air Minum dan pada tahun 1977 sampai dengan tahun 1980 telah dilakukan rehabilitasi pada instalas peninggalan Kolonial Belanda menjadi Proyek Air Minum (PAM), melalui proyek air bersih Sulawesi Selatan.

Berdasarkan Perda Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dan kemudian Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 66/KPTS/1991 tanggal 2 Desember 1991 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana penyediaan Air Bersih di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat Luwu kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Propinsi Sulawesi Selatan.

Maka pada tanggal 9 Desember 1991 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat Luwu dialih statuskan menjadi perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, dengan berita acara penyerahan pengelolaan dari Ditjen Cipta Karya yang diwakili oleh Direktur Air Bersih kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan yang diwakili oleh Wakil Gubernur.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan Air Bersih kepada masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat Luwu mempunyai fungsi pokok yaitu :

- a. Pelayanan Umum/jasa
- b. Menyelenggarakan kemandfaatan umum.
- c. Memupuk pendapatan.

C. Struktur Organisasi dan Tata Kerja

Bahwa pendirian Perusahaan Daerah Air Minum yang ditetapkan dengan peraturan daerah No. 12 Tahun 1985 dan telah disahkan dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan No. 1518/XI/1987 tanggal, 14 Nopember 1987 dan diundangkan dalam lembaran daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, tanggal 15 Februari 1988 No. 1 tahun 1988 seri D. No. 1 belum dilengkapi dengan stryktur organisasi dan tata kerja.

Berdasarkan ketentuan pasal 8 peraturan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat Luwu Nomor 12 tahun 1985 menyatakan perusahaan dipimpin oleh Direksi yang diangkat oleh Bupati Kepala Daerah Tingkat II Luwu.

Bahwa tugas-tugas yang dilaksanakan/diselenggarakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dapat tercapai secara berdaya guna dan berhasil guna untuk lebih meningkatkan dan mengikuti perkembangan situasi dan kondisi dunia usaha khususnya di bidang perusahaan air minum, maka dipandang perlu menetapkan struktur organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum secara jelas sebagai landasan kerja dari masing-masing unit kerja.

Direktur Bidang Umum membawahi :

1. Bagian Keuangan mempunyai tugas :

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang keuangan.
- b. Mengatur program pendapatan dan pengeluaran keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan,
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian keuangan dipimpin oleh seorang Kepala bagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

2. Bagian Langganan mempunyai tugas :

- a. Melakukan penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter.
- b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening.
- c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening dan pengelolaan data langganan.
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan air, pengendalian meter air dan administrasi meter air.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian langganan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

3. Bagian Umum mempunyai tugas :

- a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan bidang administrasi, kepegawaian dan kesekretariatan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang kerumah tanggaan, peralatan Kantor dan perundang-undangan.

- c. Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik.
- d. Melakukan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian umum dipimpin oleh seorang kepala Bagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

Direktur Bidang Teknik membawahi :

1. Bagian Produksi mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan pengendalian kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.
- b. Mengatur menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenagaan serta laboratorium.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian produksi dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Teknik.

2. Bagian Distribusi mempunyai tugas :

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan.

- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa/jaringan pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian distribusi dipimpin oleh seorang Kepala bagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Teknik.

3. Bagian Perencanaan Teknik mempunyai tugas :
 - a. Mengadakan persediaan cadangan air minum guna keperluan Distribusi.
 - b. Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.
 - c. Mengadakan penyediaan sarana air minum untuk program-program penyambungan dan pengawasan pendistribusian.
 - d. Membantu Direksi serta memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Direksi.

Bagian perencanaan Teknik dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Teknik.

4. Bagian Peralatan Teknik mempunyai tugas :
 - a. Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik.

- b. Mengetes, meneliti dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Bagian peralatan Teknik dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang dalam melaksanakan Tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Teknik.

1. Bagian Keuangan Membawahi :

a. Seksi Perencanaan Keuangan mempunyai tugas :

- 1) Mempersiapkan dan menyusun Rencana Anggaran Perusahaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan untuk semua kegiatan dan informasi, guna menjamin kelancaran pengembangan Perusahaan.
- 2) Merekomendasikan serta mengawasi pengeluaran dan pembayaran biaya-biaya yang dibutuhkan perusahaan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.
- 3) Menyusun realisasi anggaran pendapatan dan biaya sesuai pengalokasiannya dalam suatu catata/pembukuan yang baik dan rapi sehingga memudahkan pengawasan dan kontrol terhadap pelaksanaan anggaran.
- 4) Membuat laporan bulanan tentang realisasi anggaran Perusahaan pada setiap akhir bulan.
- 5) Melakukan koordinasi dengan semua seksi agar dapat dicapai keterpaduan yang baik guna

mencapai daya guna dan hasil guna yang seoptimal mungkin.

- 6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bagian Keuangan tentang masalah-masalah keuangan dalam rangka memajukan perusahaan.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi perencanaan keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Keuangan.

b. Seksi Kas mempunyai tugas :

- 1) Mengatur dan mengawasi semua penerimaan-penerimaan uang, pembayaran-pembayaran, penyetoran dan pengembalian uang di bank serta penyimpanan kertas-kertas berharga lainnya.
- 2) Menerima, menyimpan rekening, serta menerima pembayaran rekening air serta pembayaran lainnya yang telah dibuat oleh rekening/pembukuan.
- 3) Mencatat dan melaporkan secara tertib seluruh kegiatan penerimaan dan pengeluaran uang secara harian maupun berkala.

- 4) Membuat evaluasi bulanan, triwulan dan tahunan dalam seluruh kegiatan seksi kas.

Seksi Kas dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala bagian keuangan.

c. Seksi Gudang mempunyai tugas :

- 1) Menyelenggarakan pergudangan secara tertib, baik terhadap barang yang diterima dan berada di gedung, maupun barang-barang yang berada di luar gedung.
- 2) Menyelenggarakan pencatatan/pembukuan dan pengadministrasian barang-barang yang secara tepat setiap terjadi mutasi, serta membuat laporan secara berkala mengenai keadaan persediaan atas semua jenis barang yang tersimpan.
- 3) Bertanggung jawab sepenuhnya bahwa penerimaan dan pengeluaran ke/dari gudang, harus sesuai baik kuantitas maupun kualitas dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku,
- 4) Secara berkala melakukan stock opname dan membuat daftar stock.
- 5) Bertanggung jawab sepenuhnya, bahwa barang-barang yang ada di gudang jumlahnya harus

tetap sesuai dengan angka yang tercatat dalam kartu gudang, serta harus sesuai tetap tersimpan secara tertib, aman dan terpelihara.

6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

Seksi gudang oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Keuangan.

2. Bagian Langganan membawahi :

a. Seksi Pembaca Meter mempunyai tugas :

- 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan/ pencatatan kubikasi meter air yang tercapai oleh langganan dengan tertib dan lancar menyusun jadwal dan rencana pembacaan meter persektor/ wilayah.
- 2) Bertanggung jawab melaporkan terdapatnya gangguan-gangguan meter air yang tidak terbaca, kerusakan pada segel, kebocoran-kebocoran pada Stop Kran, serta adanya kelainan-kelainan yang menimbulkan kecurigaan terhadap pengembalian/ penggunaan air.
- 3) Melakukan evaluasi secara periodik terhadap jumlah pemakaian air langganan serta berkewajiban melaporkan kemungkinan-kemung-

kinan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya pendistribusi-an air, dan terjadinya perubahan di lapangan atas penggolongan tarif air minum.

- 4) Bertanggung jawab atas pemeliharaan penyimpanan dan penyusunan kartu meter.
- 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi pembaca meter dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan langganan.

b. Seksi Pelayanan Langganan mempunyai tugas :

- 1) Menerima dan memproses permohonan menjadi pelanggan dan memberikan informasi kepada pemohon calon pelanggan tentang segala sesuatunya yang berhubungan dengan permohonannya sebelum dan sesudah diproses oleh seksi lainnya.
- 2) Menerima, mengevaluasi dan meneliti semua informasi baik lisan maupun tertulis dari para pelanggan tentang keberatan-keberatan rekening keluhan-keluhan kerusakan, maupun gangguan-gangguan aliran air minum, serta bertanggung jawab meneruskannya kepada seksi-seksi yang bersangkutan dan berkewajiban

mengikuti perkembangan penyelesaiannya menurut prosedur yang berlaku.

- 3) Bekerjasama dengan seksi penagihan, seksi pembaca meter dan seksi-seksi lain tentang keberatan langganan atas pembayaran rekening air minum dengan melakukan pengecekan di lapangan.
- 4) Bekerjasama dengan seksi keamanan dalam melakukan penyelidikan kemungkinan adanya sumbangan gelap, penggunaan pompa hisap langsung penyimpangan-penyimpangan di lapangan dan menyelesaikannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 5) Memberikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air secara hemat guna menunjang perluasan penyumbangan air dan memperlancar pemberitahuan tentang peraturan-peraturan baru serta informasi tentang penyesuaian tarif dan lain-lain.
- 6) Mengerjakan perhitungan pemakaian kubikasi air dari para langganan untuk diselenggarakan pembuatan rekeningnya dengan terlebih dahulu mengevaluasinya dengan penggunaan bulan sebelumnya guna menghindari sejauh mungkin kekeliruan-kekeliruan yang mungkin terjadi.

- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi pelayanan langganan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Langganan.

c. Seksi rekening Mempunyai tugas :

- 1) Menyusun jadwal dan prosesing pembuatan rekening menurut kawasan.
- 2) Mengkoordinir, menyerahkan dan mengendalikan seluruh proses pekerjaan pembuatan rekening, sehingga kelancaran setiap tahap pekerjaan dapat selesai pada waktunya.
- 3) Mengendalikan pekerjaan pembuatan rekening yang akan ditagih, sesuai dengan rekening yang dibuat pada bulan yang bersangkutan setelah melakukan pengeceka.
- 4) Menyerahkan kepada Seksi Kas Rekening dan daftar rekening yang akan ditagih yang telah selesai di buat.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Rekening dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian langganan.

d. Seksi Penagihan mempunyai tugas :

- 1) Mengefektifkan terlaksananya penagihan rekening air dan tagihan lainnya kepada langganan dengan tertib dan lancar, memberikan peringatan atas kelalaian pembayaran dan mengusulkan tindak lanjut.
- 2) Berkewajiban melakukan intensifikasi tagihan agar dapat mencapai target yang ditentukan.
- 3) Bertanggung jawab atas kelancaran jalannya penagihan khusus terhadap tunggakan-tunggakan rekening baik air maupun non air, setelah menerima laporan dari seksi Kas.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi penagihan dipimpin oleh seorang Kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian langganan.

3. Bagian Umum membawahi :

a. Seksi Kesekretariatan mempunyai tugas :

- 1) Mengkoordinasi memelihara, dan mengawasi pelaksanaan Administrasi surat menyurat, pembuatan surat-menyurat, pembuatan surat-surat keputusan, pengarsipan surat-surat dan barang-barang perpustakaan.

- 2) Melaksanakan pengiriman/pendistribusian surat menyurat atau surat-surat keluar/masuk secara tepat dan cepat.
- 3) Berkewajiban mengecek kembali pengembalian surat-surat yang distribusikan ke semua bagian agar diperolehnya penyelesaian jawaban surat sesuai waktu dan kebutuhannya.
- 4) Bertanggung jawab atas pembagian masing-masing cek dan mesin-mesin/peralatan Kantor lainnya.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Kesekretariatan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum.

b. Seksi Personalia mempunyai tugas :

- 1) Menyelenggarakan administrasi kepegawaian yang menyangkut penerimaan, pengangkatan, pemberhentian, pemindahan, kenaikan pangkat, pendidikan, penggajian, cuti, pensiun dan lain-lain.
- 2) Menyusun daftar gaji, daftar pembayaran lembur, daftar penyetoran pajak karyawan

lain-lain, serta melakukan pembayarannya kepada karyawan.

- 3) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk memperbaiki kesejahteraan pegawai dan keluarganya serta perawatan sakit, rekreasi, koperasi olah raga, kursus-kursus dan lain-lain.
- 4) Melakukan penjagaan untuk diadakannya kerjasama dengan Perguruan Tinggi, Balai Latihan Keterampilan/Pengetahuan/Karier Karyawan.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Personalia dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum.

c. Seksi Rumah Tangga mempunyai tugas :

- 1) Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perawatan bangunan-bangunan emplasmen, pekarangan dan semua inventaris kantor berikut kebersihan dan keindahan kantor.
- 2) Mengkoordinasikan semua rencana kebutuhan penggunaan barang-barang keperluan rumah tangga perusahaan pada masing-masing Seksi baik barang-barang, tehnik maupun adminis-

trasi secara berkala sesuai dengan anggaran perusahaan.

- 3) Melaksanakan kegiatan pembelian/pengadaan barang kebutuhan perusahaan sesuai dengan rencana yang telah disusun dengan selalu mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 4) Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kualitas dan kuantitas barang-barang pengadaan kebutuhan perusahaan.
- 5) Menyerah terimahkan barang-barang pengadaan yang dilaksanakan kepada Kepala Seksi Gudang dengan berpedoman prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Rumah Tangga dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum.

4. Bagian Perencanaan Tehnik membawahi :

a. Seksi Survey dan Desigen mempunyai tugas :

- 1) Bekerjasama dengan Seksi Produksi dan Seksi Distribusi/Transmisi untuk melaksanakan pekerjaan perencanaan dan design dan pengembangan sumber-sumber pipa transmisi dan distribusi, tertier, sambungan rumah dan lain-lain.

- 2) Menyusun Rencana Anggaran Biaya, rencana keperluan peralatan dan menyiapkan perjanjian kerja konstruksi.
- 3) Melaksanakan survey dan study kelayakan bagi proyek-proyek yang akan diajukan pada tahun berikutnya.
- 4) Bertanggung jawab atas pemeliharaan semua peralatan perencanaan penyimpanan arsip perencanaan bagi kepentingan perusahaan.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

Seksi Survey dan Design dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Perencanaan Teknik.

b. Seksi Pengawasan Teknik mempunyai tugas :

- 1) Bertanggung jawab melaksanakan pengawasan pelaksanaan dari rencana-rencana pembangunan yang telah ditetapkan perusahaan.
- 2) Melaksanakan opname kembali atas pemasangan pipa-pipa transmisi/distribusi dan material pipa sambungan baru.
- 3) Bertanggung jawab atas pengawasan pekerjaan yang dilakukan pihak ketiga, maupun yang dikerjakan secara swakelola baik pekerjaan-pekerjaan sipil, pekerjaan-pekerjaan mesin dan pompa-pompa pemasangan instalasi listrik

dan panel serta pekerjaan-pekerjaan lainnya.

- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Pengawasan Teknik dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Perencanaan Teknik.

5. Bagian Produksi membawahi :

a. Seksi Pengawasan Air, mempunyai tugas :

- 1) Merencanakan mengembangkan produksi air, mengawasi agar volume air dari sumur-sumur tercatat dengan baik.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi proses pengolahan air disemua unit, termasuk proses clorisasi dan pembubuhan bahan kimia lainnya agar kualitas air tetap terjamin.
- 3) Memelihara kebersihan keindahan, dan ketertiban di lokasi sumber air, reservoir serta berupaya ikut melestarikan lingkungan sumber air guna menjamin keseimbangan kapasitas persediaan air yang cukup.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi pengawasan air dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala bagian Produksi.

b. Seksi Laboratorium mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan dan merencanakan pengaturan pemberian dosis bahan kimia dalam proses pengolahan air sesuai dengan hasil pemeriksaan.
- 2) Melaksanakan pengambilan contoh-contoh air dari sumbernya pipa transmisi dan distribusi serta beberapa sambungan rumah untuk diperiksa dilaboratorium dalam rangka pengawasan kualitas air.
- 3) Memelihara semua peralatan laboratorium dan menjaga agar bahan-bahan kimia selalu tersedia cukup baik kualitas kuantitasnya.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi laboratorium dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Produksi.

6. Bagian Distribusi membawahi :

a. Seksi Transmisi/Distribusi mempunyai tugas :

- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemasangan-pemasangan baru atas sambungan-sambungan rumah, pemasangan-pemasangan pipa-pipa transmisi/distribusi/tertier baik yang rutin maupun proyek.

- 2) Menyiapkan perhitungan-perhitungan pekerjaan pipa transmisi/distribusi untuk diteruskan ke Seksi Keuangan.
- 3) Bertanggung jawab atas berfungsinya semua instalasi perpipaan baik transmisi, distribusi, maupun tertier.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Transmisi/Distribusi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Distribusi.

b. Seksi Pemeliharaan Instalasi mempunyai tugas :

- 1) Mengkoordinasikan dan melakukan perbaikan-perbaikan atas kerusakan instalasi perpipaan baik transmisi, distribusi maupun tertier dan sambungan-sambungan rumah yang mengakibatkan tidak lancarnya aliran air minum.
- 2) Bertanggung jawab atas pelayanan terhadap masyarakat pelanggan atas keluhan-keluhan maupun kemacetan-kemacetan aliran air yang dialami dengan bekerjasama dengan seksi Transmisi/Distribusi, seksi survey dan Design.

- 3) Mengatur jadwal piket petugas pelayanan gangguan dan mengatur petugas pelaksanaan perbaikan-perbaikan instalasi di lapangan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi pemeliharaan instalasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Distribusi.

7. Bagian Peralatan Teknik membawahi :

a. Seksi Meter Segel mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengetahuan terhadap peralatan meter dan alat pengukuran lainnya yang digunakan oleh perusahaan
- 2) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyegelan instalasi air bagi para pelanggan yang terkena sanksi karena tidak mentaati/ ketentuan-ketentuan yang berlaku bagi pelanggan.
- 3) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi meter segel dipimpin seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada bagian peralatan Teknik.

b. Seksi Bengkel Umum mempunyai tugas :

- 1) Melaksanakan pekerjaan pembuatan barang/alat bantuan kerja di bidang teknik serta memperbaiki alat-alat kerja lainnya berdasarkan perintah kerja dari atasannya.
- 2) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pemeliharaan dan peralatan mesin-mesin pompa air, mesin-mesin listrik, panel-panel listrik lainnya memiliki perusahaan.
- 3) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi Bengkel seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada bagian peralatan Teknik.

b. Seksi Bengkel Umum mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pekerjaan pembuatan barang/alat bantuan kerja di bidang teknik serta memperbaiki alat-alat kerja lainnya berdasarkan perintah kerja dari atasannya.
- 2) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan mesin-mesin pompa air, mesin-mesin listrik, panel-panel listrik lainnya memiliki perusahaan.
- 3) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seksi bengkel seorang Kepala Seksi, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Peralatan Teknik.

Untuk memperlancar tugas pelayanan diwilayah-wilayah Kecamatan dimana terdapat instalasi air minum/bersih milik perusahaan dibentuk cabang Perusahaan terdiri dari :

- a. Cabang Bone-bone mempunyai wilayah Kerja Kecamatan Bone-Bone dan Kantor Cabang berkedudukan di Bone-Bone.
- b. Cabang Lamasi mempunyai wilayah kerja Kecamatan Lamasi dan Kantor cabang berkedudukan di Lamasi.
- c. Cabang Sukamaju mempunyai Cabang wilayah Kerja Kecamatan Sukamaju dan Kantor Cabangnya berkedudukan di Sukamaju.
- d. Cabang Belandai mempunyai wilayah kerja Kecamatan Wara bagian Utara dan Kantor Cabangnya berkedudukan di Belandai.

Masing-masing cabang dipimpin oleh seorang Kepala cabang, yang eseloneringnya setingkat Kepala Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama.

Untuk masing-masing cabang dibentuk seksi-seksi :

- a. Seksi Teknik
- b. Seksi Administrasi/Keuangan.

Tugas masing-masing Seksi Diatur lebih lanjut oleh Kepala Cabang menurut pembedangannya.

D. Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo

Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo adalah sebagai salah satu sarana Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya, mengatur dan mengurus rumah tangga daerah termasuk pelaksanaan pembangunan Daerah dengan jalan berusaha memenuhi kebutuhan terhadap air minum baik untuk keperluan industri maupun keperluan untuk konsumsi. Tentang aspek ekonomi bagi suatu perusahaan air minum dalam fungsinya untuk menyediakan air minum harus mampu berdiri sendiri dengan prinsip-prinsip ekonomi. Dalam menjalankan prinsip-prinsip ekonomi fungsi sosialnya boleh diabaikan. Oleh karenanya menjalankan suatu perusahaan air minum dengan prinsip kepada dua titik dengan selalu tolak belakang menghendaki suatu pemikiran yang tepat dan tetap. Penentuan tarif air selain dapat terjangkau oleh masyarakat sehingga dengan demikian kedua prinsip tadi dapat terpadu dalam suatu kebijaksanaan yang tepat.

Sedangkan dalam aspek organisasi bagi suatu perusahaan air minum haruslah memperhatikan keserasian sebagai salah satu perusahaan yang bersifat kemasyarakatan. Dengan memperhatikan persyaratan umum

bahwa perusahaan yang baik harus dapat mempertimbangkan usahanya dengan baik. Oleh karena perusahaan yang baik harus didukung oleh organisasi yang mantap.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu sarana pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya mengatur dan mengurus rumah tangga daerah termasuk pelaksanaan pembangunan dengan jalan berusaha memenuhi kebutuhan terhadap air minum baik untuk keperluan industri maupun untuk konsumsi masyarakat. Sekalipun pada dasarnya perusahaan air minum adalah otonom berdasarkan pertauran perundang-undangan yang mengaturnya akan tetapi tidak berarti bahwa perusahaan ini dapat menyimpang dari fungsinya yaitu sebagai salah satu sumber keuangan daerah.

Dengan uraian tersebut di atas, jelaslah bahwa fungsi dari perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo, adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan keperluan air minum yang memenuhi persyaratan untuk setiap jenis pemakaian air.
- b. Memberikan air yang cukup pada setiap tempat untuk pencegahan bahaya kebakaran.
- c. Mengkoordinir pembangunan air minum yang diintegrasikan pada aktivitas perkembangan ekonomi daerah yang bersangkutan.
- d. Menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo benar-benar menguntungkan dan mampu mengembangkan

diri sesuai dengan fungsi sehingga dapat menambah pendapatan daerah secara langsung maupun tidak langsung.

- e. Daerah-daerah yang kurang mampu untuk mengadakan atau berlangganan dengan Perusahaan Air Minum, maka pada tempat-tempat tersebut oleh perusahaan air minum menempatkan kran-kran umum untuk masyarakatnya guna mendapatkan air bersih dengan tarif sosial.
- f. Untuk mensuplai kebutuhan akan air bagi kapal yang bersandar di Pelabuhan Kotif Palopo.
- g. Untuk menunjang pembangunan industri baik kecil maupun industri besar, Perusahaan Air Minum Kotif Palopo senantiasa memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Untuk mencapai terlaksananya fungsi ini, maka Perusahaan Daerah Air Minum bertugas :

- a. Membangun, memelihara menjalankan operasi sumber-sumber produksi transmisi air dan distribusi reservoir air.
- b. Mencegah sambungan-sambungan liar yang diatur dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Merencanakan tarif air minum yang sesuai dengan kondisi setempat.
- d. Mempunyai kekuasaan tunggal dalam memasang, menyegel dan mencabut meteran air.

e. Mengatur perizinan kepada perusahaan swasta yang hendak mengadakan air minum sendiri dan mengawasinya.

Dengan mengetahui fungsi dan tugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo tersebut di atas maka terlihatlah bahwa Perusahaan Air Minum bukanlah perusahaan dagang air, akan tetapi suatu perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo

Sistem pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting yang tercakup dalam manajemen. Oleh karena itu berbicara pelayanan tidak terlepas dari beberapa aspek yang terkait antara lain pengelolaan efektifitas, pengawasan pelayanan itu sendiri yang secara keseluruhan merupakan salah satu fungsi dan tujuan manajemen itu sendiri.

Dalam hubungannya dengan itu, maka dewasa ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu sangat terbatas kemampuannya untuk memproduksi air baku menjadi air bersih. Produksi air yang tersedia belum memadai jika dibandingkan dengan laju pertumbuhan penduduk yang menuntut akan pelayanan fasilitas air, apabila jika dibandingkan dengan permintaan pada masa-masa yang akan datang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu merupakan sarana pelayanan air minum kepada para pelanggan dan

masyarakat adalah pada prinsipnya merupakan tumpuan harapan bagi warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air minum yang diharapkan secara optimal.

Kecilnya produksi air minum disebabkan oleh berbagai faktor yaitu lajunya perkembangan pembangunan di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu yang mana meliputi perkotaan, industri, gedung pemerintahan, hotel rumah sakit, kompleks, perumahan, pelebaran jalanan dan sarana perhubungan lainnya. Dari semua perkembangan pembangunan tersebut, serta adanya pemukiman baru yang makin lama semakin banyak, sehingga menyulitkan Perusahaan Daerah Air Minum untuk memberikan pelayanan akan permintaan jasa air tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum dalam menjalankan missinya hanya mengandalkan instalasi yang terletak di Lokasi Sungai Mangkaluku Desa Murante Kecamatan Wara Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu. Air dari Sungai Mangkaluku ini berkapasitas 70 liter/detik.

Dengan demikian Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dalam melaksanakan misionya hendaknya memperhatikan proporsi maupun sistem pendistribusian air kepada masyarakat atau pelanggan.

Untuk lebih jelasnya tentang jumlah air yang didistribusikan dari tahun 1988/1989-1992/1993 di

Kotif Palopo dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 02

Jumlah Air Yang Didistribusikan PDAM Kotif
Palopo Dalam Tahun Anggaran 1988-1993

No. :	Tahun Anggaran	Air yang Didistribusikan
1.	1988/1989	1.463.760 M ³
2.	1989/1990	1.488.240 M ³
3.	1990/1991	1.576.800 M ³
4.	1991/1992	1.763.420 M ³
5.	1992/1993	2.154.663 M ³
Jumlah		8.646.683 M ³

Sumber Data : Kantor Perusahaan Daerah Air Minum
Kotif Palopo, Tahun 1994

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa jumlah air yang berhasil didistribusikan dari tahun ke tahun selalu meningkat, ini berarti bahwa air yang didistribusikan itu permintaan masyarakat cukup meningkat setiap tahun. Dengan demikian proses penerimaan pelanggan di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu sejak berdirinya pada tahun 1991 sampai sekarang telah mempunyai pelanggan sebanyak 55850 pelanggan.

Pelanggan air ini terdiri dari berbagai kalangan masyarakat, Kantor/Industri/Instansi pemerintah rumah

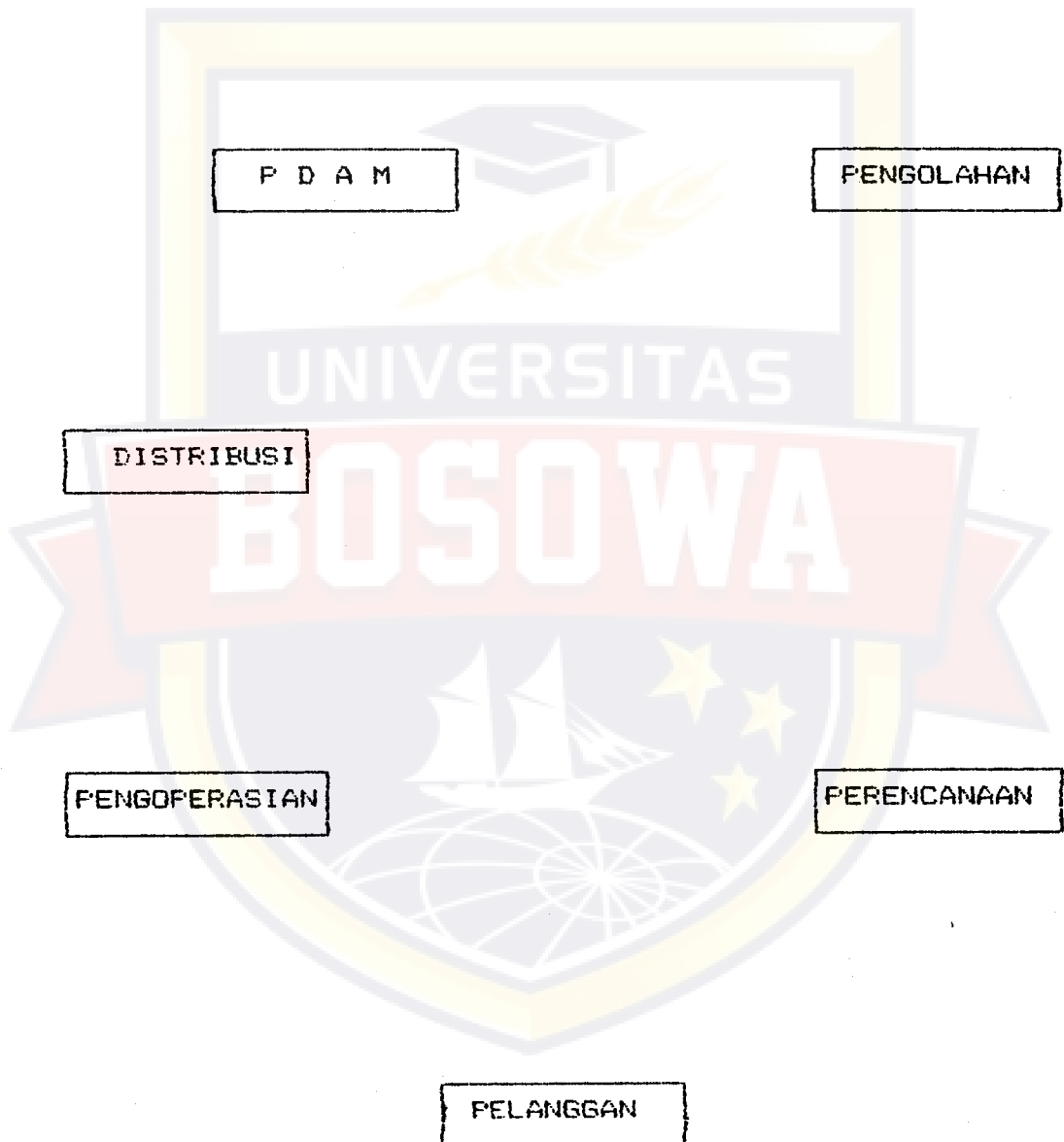
ibadah dan perusahaan swasta.

Proses penerimaan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Calon pelanggan mengajukan permohonan sebagai pelanggan yang ditujukan kepada Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo atau calon pelanggan datang ke Kantor PDAM untuk mendaftarkan sebagai calon pelanggan.
- b. Permohonan yang masuk, kemudian diteliti oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum, bila keadaan tempat pelanggan masih terjangkau oleh aliran PDAM, maka permohonan calon pelanggan itu disetujui.
- c. Pelanggan yang diterima usulannya kemudian menyiapkan pipa untuk sambungan ke rumah pelanggan. Dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum hanya menanggung pipa induk.
- d. Pemasangan pipa air minum dilaksanakan atas persetujuan pelanggan dengan pihak PDAM, sementara itu meteran (alat pengukur volume air) disewa oleh pelanggan.

Pelanggan proses penerimaan pelanggan pada perusahaan daerah air minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu bila terdapat kerusakan/ kebocoran pipa pada aliran air, maka pelanggan berhak untuk melaporkan hal itu kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Untuk lebih jelasnya tentang sistem pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, dapat dilihat pada bagan sebagai berikut :



Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) akan segera ketempat yang dimaksud untuk memperbaiki kebocoran/kerusakan sesuai dengan laporan yang masuk ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dengan ini penerimaan pelanggan dibatasi, mengingat kemampuan pengaliran air yang sangat terbatas, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 03

Jumlah Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo dalam Tahun 1993

NO.:	B u l a n	Jumlah Pelanggan
1.	Januari	4945
2.	Februari	4960
3.	M a r e t	4976
4.	April	5012
5.	M e i	5053
6.	J u n i	5056
7.	J u l i	5057
8.	Agustus	5112
9.	September	5143
10.	Oktober	5160
11.	Nopember	5175
12.	Desember	5213

Sumber Data : Kantor Perusahaan Daerah Air Minum

Kotif Palopo Tahun 1994.

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa pada bulan Januari tahun 1993 jumlah pelanggan sebanyak 4945 sampai dengan bulan Desember selalu ada penambahan pelanggan setiap bulan, ini berarti bahwa masyarakat lebih cenderung menjadi pelanggan PDAM.

Dengan meningkatnya laju pertumbuhan pembangunan yang sedang kita galakkan, terutama dalam rangka tinggal landas Pelita V ini, maka perusahaan tentang yang cukup berat terhadap Perusahaan Daerah Air Minum untuk menanggulangi laju pertumbuhan pemakai jasa terutama sektor industri. PDAM di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dalam melayani 55850 jumlah pelanggan yang terdiri dari berbagai macam permintaan yang antara lain :

- Permintaan untuk rumah tangga
- Permintaan untuk rumah sakit
- Permintaan untuk usaha sosial/bak umum
- Permintaan untuk ABRI
- Permintaan untuk Industri
- Permintaan untuk Pemerintah/instansi
- Dan lain-lain permintaan

Dari berbagai permintaan tersebut di atas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo baru dapat memproduksi air sebanyak \pm 15-17 liter/detik untuk dapat melayani berbagai macam permintaan, dari masyarakat tersebut.

Selanjutnya perincian pendapatan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dalam tahun anggaran 1993 adalah sebagai berikut :

A. Pendapatan Operasional

- Penjualan Air kepada langganan	= Rp.	224.818.060
- Dana Pemeliharaan meter	= Rp.	14.835.400
- Jasa Administrasi	= Rp.	11.330.100
Jumlah	= Rp.	<u>250.983.560</u>

B. Pendapatan Operasional Non Air :

- Administrasi dan Gambar	= Rp.	2.385.675
- Jasa Pemasangan Pipa Persil	= Rp.	1.021.275
- Pendapatan lain-lain	= Rp.	3.764.275
Jumlah	= Rp.	<u>7.171.225</u>

C. Pendapatan Non Operasional :

- Denda	= Rp.	7.718.500
- Jasa Giro	= Rp.	13.309.804
- Lain-lain	= Rp.	-
Jumlah	= Rp.	<u>21.028.304</u>

Jadi jumlah pendapatan seluruhnya adalah sebagai berikut :

1. Pendapatan Operasional	= Rp. 250.983.560,-
2. Pendapatan Operasional Non Air	= Rp. 7.171.228,-
3. Pendapatan Non Operasional	= Rp. 21.028.304,-
<hr/>	
Jumlah seluruhnya	= Rp. 279.198.089,-
<hr/>	

Sumber Data : Kantor PDAM Kotif Palopo, Tahun 1994

Perincian pembayaran dan pengoperasian dari April 1992 sampai dengan Maret 1993.

a. Biaya sumber air	= Rp. 6.223.284
b. Biaya perpompaan	= Rp. 26.698.534
c. Biaya pengelolaan air	= Rp. 23.626.488
d. Biaya pelayanan pelanggan	= Rp. 10.077.524
e. Biaya Administrasi Umum :	
- Biaya gaji direksi pegawai administrasi dan badan pengawas sebesar	= Rp. 58.124.428
- Biaya Listrik	= Rp. 7.782.435
- Berbagai biaya umum dan administrasi	= Rp. 58.124.428
- Pemeliharaan instalasi umum	= Rp. 9.581.900
<hr/>	
J u m l a h	= Rp. 200.508.564
<hr/>	

Sumber Data : Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo, Tahun 1994

Dengan demikian untuk mengetahui tentang pelayanan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

kepada masyarakat di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, untuk lebih jelasnya dapat dilihat lewat tanggapan responden pada tabel berikut ini :

Tabel 04

Pendapat Responden Tentang Sistem Pelayanan PDAM
Dalam Melayani Calon Pelanggan

No. :	Jawaban Responden :	Frekuensi :	Prosentase (%) :
1.	Sangat lancar	34	23,77
2.	Lancar	52	36,36
3.	Cukup lancar	43	30,06
4.	Kurang lancar	10	06,99
5.	Tidak lancar	4	02,79
Jumlah		143	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian Tahun 1994.

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu terhadap calon pelanggan adalah lancar. Disini nampak bahwa 34 orang responden atau 23,77 % yang menyatakan sangat lancar, selanjutnya yang mengatakan lancar ada 52 orang responden atau 36,36 %, yang mengatakan cukup lancar 43 orang responden atau 30,06 %, serta yang mengatakan kurang lancar 10 orang responden atau

60,99%, dan yang mengatakan tidak lancar ada 4 orang responden atau 02,79 % dalam hal ini pihak PDAM dalam melayani calon pelanggan di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

B. Sarana Pelayanan PDAM Kotif Palopo

Sarana merupakan salah satu fungsi organik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo, Air yang disediakan oleh alam untuk berbagai keperluan kebutuhan manusia adalah jumlah yang tidak terbatas dimana dalam ilmu ekonomi disebut benda bebas. Namun dari jumlah yang tidak terbatas dan bernilai bebas itu, tidak semuanya dapat diperoleh dengan bebas dalam jumlah yang dikehendaki sesuai dengan keinginan dalam sarana air yang memenuhi persyaratan kesehatan manusia.

Pada daerah yang ada dipedesaan yang tanahnya tidak tergolong pada daerah yang gersang, air itu mudah di peroleh dari sumber-sumbernya seperti air sungai dan sebagainya. Tetapi pada daerah perkotaan dimana daerah itu berkembang menjadi kota besar, dimana penduduk yang mendiami daerah perkotaan tersebut dalam posisi yang berdekatan dan melahan dapat dikatakan padat, maka mengadakan sarana akan air bersih yang memenuhi persyaratan bukanlah sesuatu yang mudah.

Oleh sebab itulah Pemerintahan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu membentuk satu badan Usaha yang bertugas untuk mengusahakan mengelola sarana air sungai yang ada di Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu secara khusus di Kota Administratif Palopo untuk dijadikan air minum yang memenuhi syarat kesehatan. Untuk mewujudkan peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dan alat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, tentunya perusahaan daerah air minum harus dikelola sebaik mungkin, baiknya perusahaan daerah air minum tergantung dari berbagai faktor, akan tetapi pada umumnya hal tersebut akan tercapai apabila fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasi, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui sumber daya manusia serta sumber lainnya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Perencanaan dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu yang merupakan suatu menghubungkan fakta untuk dijadikan bahan dalam membuat berbagai para anggapan mengenai masa depan yang dihadapi untuk kemudian dituangkan dalam proses kerja dan kegiatan operasional yang dirasakan perlu dilaksanakan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu yang telah berjalan dalam kurun waktu 10 tahun telah menghadapi berbagai tantangan atau masalah yang menghambat jalannya program perusahaan air minum ini, tetapi walaupun usianya relatif masih muda tersebut, akan tetapi telah dapat menunjukkan hasil-hasil perkembangan pelaksanaan pengelolaan badan usaha milik daerah ini yang menunjukkan pada tingkat kemajuan yang cukup mengembirakan. Kemajuan yang cukup mengembirakan. Kemajuan yang diperoleh tersebut tidak terlepas dari dukungan semua pihak yang terlihat secara langsung maupun tidak langsung dalam pengelolaan program perusahaan ini.

Dalam pembahasan tentang perencanaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, ditentukan kearah distribusi (pembagian) kebutuhan air minum bagi masyarakat.

Dalam distribusi (pembagian) air tersebut di kenal dua macam kebutuhan air minum yaitu :

- a. Kebutuhan air perorangan
- b. Kebutuhan air umum

Untuk lebih jelasnya gambaran tentang kedua macam kebutuhan air sebagaimana yang dikemukakan di atas, maka penulis membahasnya secara satu persatu sebagai berikut :

1. Kebutuhan Air Perorangan

Kebutuhan air perorangan dapatlah dihitung karena tergantung dari jumlah orang yang membutuhkan air. Biasanya untuk keperluan rumah tangga, asrama, rumah penginapan, rumah sakit dan sekolah. Pemakaian air dapat diatur sehubungan dengan seanyaknya air sebagai persediaan diperkirakan satu liter per detik perseribu orang. Dengan mengetahui jumlah penduduk maka dapat ditaksir kebutuhan air untuk daerah tersebut. Kebutuhan air tergantung pula dari tingkat kemajuan penduduk selain faktor tersebut di atas perlu pula diperhatikan penambahan penduduk, perluasan kota untuk waktu yang akan datang.

Tentang kebutuhan perorangan ini amatlah dirasakan bahwa kebutuhan perorangan ini sangat dibutuhkan setiap saat, sehingga kita tak bisa membayangkan bagaimana kalau dalam sebuah rumah kebutuhan air tidak mencukupi tentunya sangat mempengaruhi efektifitas yang kita laksanakan, lebih-lebih seperti rumah sakit kantor, Industri, rumah ibadah bahkan akan mempengaruhi kemajuan kota atau daerah yang juga tentunya kita tidak sama harapan.

2. Kebutuhan Air Umum

Kebutuhan air umum tidak dapat dihitung jumlahnya hanya diperkirakan saja, umumnya orang menyiram tanaman, untuk keamanan (pemadam kebakaran) serta pencucian kendaraan. Di dalam pemakaian air ini tentunya di harapkan di sini adalah air bersih dalam arti bebas dari bakteri penyakit. Oleh karena itu Perusahaan Air Minum merupakan alat vital yang mana dalam pembangunan karena perusahaan air minum tidak kalah pentingnya dengan bidang lain, kalau ditinjau dari segi solanya suatu usaha kemanusiaan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam meningkatkan dan melindungi kesejahteraan rakyatnya.

Olehnya itu dapatlah dikatakan bahwa penyediaan air bersih atau air minum melalui perusahaan air minum sangatlah besar peranannya dalam kehidupan manusia, masyarakat, bangsa dan negara.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Direktur bidang Teknik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu tertanggal 22 Juli 1994 mengatakan bahwa menurut Direktorat Jenderal Cipta Karya, Produksi air besar satu m^3 perdetik cukup untuk satu juta orang. 1 m^3 perdetik adalah sama dengan 86.400.000 liter

perhari, sehingga untuk satu orang di dalam satu hari itu adalah :

$$\frac{86.400.000}{1.000.000} = 86,4 \text{ liter}$$

Pada saat ini produksi perusahaan daerah air minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu sebesar 40 liter/detik. Bila 50 % dari produksi ini atau 20 liter/detik kita peruntukan keperluan rumah tangga, maka air ini cukup untuk melayani 20 ribu jiwa.

Jika pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu untuk jenis rumah tangga untuk tahun 1993 adalah sebanyak 2059, dengan jumlah anggota keluarga rata-rata 9 orang maka jumlah orang yang dapat menikmati air adalah $2059 \times 9 = 18531$ jiwa, ini berarti perusahaan daerah air minum masih bisa melayani seluruh pelanggan air untuk jenis RT. Penduduk Kota Administratif Palopo, yang masih di bawah 93.854 jiwa dengan jumlah KK 15.922. Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Direktur bidang umum, tertanggal 6 Agustus 1994, menurut, beliau instalasi pengelolaan air bersih pada awalnya hanya berkisar 40 liter saat ini sejak tahun 1993 sudah menjadi dua buah unit bak filter sebelumnya

sehingga total kapasitas 40 liter/detik menjadi 60 liter/detik.

Untuk melihat secara jelas jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kotif Palopo dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 05
Jumlah Pelanggan PDAM Kotif Palopo Kabupaten
Daerah Tingkat II Luwu

No.	Jenis Pelanggan	Jumlah
1.	Rumah Tangga/Non Niaga	4.132 buah
2.	Niaga Kecil	278 buah
3.	Niaga Besar	13 buah
4.	Sosial	31 buah
5.	Kran Umum	36 buah
6.	Industri	14 buah
7.	Pelabuhan	1 buah
8.	Hidran Umum/Terminal Air	9 buah
J u m l a h		5.514 buah

Sumber Data : Kantor PDAM Kotif Palopo, Tahun 1994

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa jenis pelanggan PDAM Kotif Palopo yang paling banyak adalah rumah tangga/non niaga

yaitu sejumlah 4.132 buah dan yang paling sedikit jumlahnya yaitu Pelabuhan yaitu sebanyak 1 buah.

Selanjutnya tentang prospek perencanaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dapat dilihat lewat tanggapan responden pada tabel berikut ini :

Tabel 06

Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif
Palopo Kabupaten Dati II Luwu

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Sangat lancar	43	30,06
2.	Lancar	36	25,17
3.	Cukup lancar	53	37,06
4.	Kurang lancar	11	07,69
5.	Tidak lancar	-	-
Jumlah		143	100,00

Sumber Data : Hasil Wawancara Penulis, Tahun 1994.

Dari data pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa prospek perencanaan PDAM Kotif Palopo adalah cukup baik. Ini dapat dibuktikan dengan adanya responden yang mengatakan sangat lancar ada 43 orang responden atau 30,06 %, selanjutnya yang

mengatakan lancar ada 36 orang responden atau 25,17%, yang mengatakan cukup lancar ada 53 orang responden atau 37,06 %, serta yang mengatakan kurang lancar ada 11 orang responden atau 07,96 %, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak lancar.

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

Sehubungan dengan hal tersebut maka harus dilaksanakan perencanaan yang matang dan dicari jalannya untuk perkembangan dan peningkatan jumlah pelanggan itu sesuai dengan pelanggan kemampuan kapasitas sumber-sumber yang ada dikelola oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum di dalam rangka mencukupi kebutuhan air kepada para pelanggan ditempuh dengan cara memproduksi yang secara terus

menerus untuk itu diperlukan perencanaan yang matang.

Untuk melihat sarana pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu adalah :

1. Personil

Personil merupakan pelayanan administrasi kepada masyarakat/pelanggan air minum yang berjumlah 32 orang yang bertugas menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai tersebut, memiliki klasifikasi/golongan yang berbeda, sesuai dengan tingkat pendidikan dan lamanya mengabdikan. Adapun keadaan pegawai pada pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo di Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 07

Tingkat Pendidikan dan Jumlah Pegawai PDAM Kotif Palopo

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SD	2	6,25
2.	SMP	6	18,75
3.	SLTA	16	50,00
4.	Sarjana Muda	2	6,25
5.	Sarjana Lengkap	6	18,75
Jumlah		25	100,00

Sumber Data : Kantor PDAM Kotif Palopo, Tahun 1994

Dari tabel tersebut di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan personil PDAM Kotif Palopo berjumlah 32 orang, masing-masing terdiri dari pendidikan SD berjumlah 2 orang atau 6,25 %, selanjutnya SLTP jumlah 6 orang atau 18,75 %, pendidikan SLTA jumlah 16 orang atau 50 %, Sarjana Muda 2 orang atau 6,25 % dan Sarjana Lengkap 6 orang atau 18,75 %. Ini berarti bahwa jumlah personil yang ada di Kotif Palopo rata-rata berpendidikan SLTA.

2. Alat yang disediakan

Tentang alat yang disediakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu belum memadai sesuai yang diharapkan dimana salah seorang responden yang diwawancarai penulis mengatakan bahwa alat yang tersedia/disediakan pada Perusahaan Daerah Air Minum ini masih perlu penambahan. Dimana perkembangan Calon pelanggan setiap tahunnya itu meningkat sehingga alat-alat yang tersedia kadang tidak mencukupi penggunaannya.

Oleh karena itu dengan disediakannya alat yang cukup tentunya pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada masyarakat atau pelanggan dapat berjalan lancar, sehingga masyarakat juga merasa diperhatikan dalam pelayanan PDAM ini.

C. Pengawasan Pemakaian Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo

Pengawasan merupakan suatu proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak atasan terhadap pekerjaan dan hasil dari bawahannya, sehingga dapat tercegah terjadinya berbagai penyelewengan dan penyimpangan, baik penyelewengan berupa penyalahgunaan wewenang, maupun penyimpangan dari ketentuan-ketentuan, peraturan-peraturan atau berbagai kebijaksanaan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ditetapkan.

Dalam perkataan lain bahwa terhadap pekerjaan termasuk juga menyangkut prosesnya yang dapat menyentuh tidak sekedar pada ketetapan cara bekerja tetapi juga berkenaan dengan berbagai aspek disiplin, ketekunan, dedikasi, loyalitas, inisiatif dan kreatifitas dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Dari uraian menyangkut pengawasan pemakaian pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini maka dapat mengandung makna bahwa dalam melaksanakan pengawasan terhadap pemakaian pelanggan perusahaan daerah air minum, bilamana atasan langsung menemukan berbagai hambatan di dalam melaksanakan pekerjaan yang bersumber dari kondisi di luar kewenangannya, maka hendaknya para bawahan segera dapat mengajukan usul

atau saran guna perbaikan kepada pihak atasannya yang berwenang agar mendapat perhatian untuk perbaikan selanjutnya.

Dengan cara tersebut maka diharapkan hambatan dapat dikurangi atau dihilangkan sehingga dapat terwujud efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas umum para petugas dalam hal ini petugas pengawasan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

Dalam hal ini, maka sesuai dengan data dan informasi yang diperoleh penulis pada saat melakukan penelitian pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu, yang mana kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh pihak pimpinan atau atasan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum dapat dilaksanakan dan berjalan secara kontinue atau secara terus menerus dan berkesinambungan dengan perencanaan kegiatan yang terpadu dan terarah sesuai kondisi kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

Selanjutnya fungsi pengawasan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotif Palopo adalah dengan melalui kegiatan sebagai berikut :

- a. Pemeriksaan, yang dilakukan terhadap setiap satuan kerja di lingkungan PDAM Kotif Palopo.

- b. Pengujian dan Penilaian, dilakukan terhadap hasil yang dilaporkan secara berkala setiap satuan kerja.
- c. Pengurusan yang dilakukan untuk meneliti mengenai kebenaran laporan atau pengaduan mengenai hambatan, penyimpangan atau penyalahgunaan di bidang teknik operasional dan teknik administrasi perusahaan daerah air minum kotif Palopo.
- d. Peninjauan dilakukan dengan jalan menyaksikan langsung ke tempat yang bersangkutan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan program
- e. Pengamatan dan pemantauan, dilakukan dengan menyaksikan langsung ketempat untuk menampung masalah yang timbul dalam proses pelaksanaan program berdasarkan laporan dan informasi.
- f. Kunjungan staf, dimana dilakukan dengan mendatangi secara langsung ketempat oleh anggota staf teknik/administrasi untuk mendapatkan informasi dan data mengenai pelaksanaan suatu kebijaksanaan atau ketentuan atasan, dan bilamana perlu memberikan petunjuk bagaimana cara pelaksanaan selanjutnya yang merupakan tindak lanjut.
- g. Pembinaan, dilakukan oleh pimpinan terhadap aparatur bawahan supaya dapat berbuat dalam melakukan tugasnya sesuai dengan petunjuk, pedoman dan kebijaksanaan yang telah diberikan.

- h. Pengendalian, yang dilakukan terhadap aparatur bawahan supaya tidak menyimpang dan bertentangan ini dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Penerbitan, yang dilakukan dengan tindakan administrasi atau tindakan lainnya sesuai dengan kewenangannya.

Setelah mendapat informasi data mengenai pelaksanaan pengawasan pemakaian pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Administratif Palopo yang diperoleh melalui sampel responden penelitian, maka berikut ini akan dilihat sampai sejauh mana pengaruh pengawasan pemakaian pelanggan PDAM terhadap upaya peningkatan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Untuk lebih jelasnya tentang pelaksanaan pengawasan pemakaian pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 08

Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Pengawasan
Pemakaian Pelanggan Perusahaan Daerah Air
Minum Kotif Palopo

No.;	Jawaban Responden ;	Frekuensi ;	Prosentase (%)
1.	Sangat Berpengaruh;	42	29,37
2.	Berpengaruh	46	32,16
3.	Cukup Berpengaruh	48	33,56
4.	Kurang Berpengaruh;	7	04,89
5.	Tidak Berpengaruh	-	-
J u m l a h		143	100,00

Sumber Data : Kantor PDAM Kotif Palopo, Tahun 1994

Dari data pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa pelaksanaan pengawasan pemakaian pelanggan PDAM Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu adalah cukup berpengaruh. Dimana responden mengatakan sangat berpengaruh adalah 42 orang responden atau 29,37 %, selanjutnya yang mengatakan sangat berpengaruh adalah 46 orang responden atau 32,16 %, yang mengatakan cukup berpengaruh ada 48 orang responden atau 32,16 %, yang mengatakan cukup berpengaruh 48 orang atau 33,56 %, serta yang mengatakan kurang berpengaruh ada 7 orang responden atau 4,89 %, dan tidak ada responden yang mengatakan penilaiannya terhadap pelaksanaan

pengawasan pemakaian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Administratif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

A. Kesimpulan

1. Perencanaan merupakan dasar dari semua fungsi manajemen yang ada, oleh karena itu perencanaan sesungguhnya mutlak diperlukan oleh setiap organisasi apapun tujuannya, apapun kegiatannya tanpa melihat organisasi itu besar atau kecilnya. Perencanaan merupakan suatu perumusan yang meramalkan tentang kondisi dimana yang akan datang, dan segala perkiraan terhadap kondisi-kondisi yang akan terjadi tersebut. Dalam prospek perencanaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu adalah cukup lancar yaitu ada 53 orang responden atau 37,06 % dari 143 responden yang terpilih memberikan penilaiannya terhadap PDAM Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.
2. Sistem pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo dalam menjalankan missinya hanya mengandalkan instalasi yang terletak di Lokasi Sungai Mangkaluku Desa Murante Kecamatan Wara dengan berkapasitas 70 liter/detik. Dari hasil

penelitian pula menunjukkan bahwa air bersih yang dapat didistribusikan setiap tahun adalah meningkat, ini berarti bahwa permintaan masyarakat itu selalu meningkat pula.

3. Bahwa pengawasan merupakan suatu proses pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak yang berwenang terhadap pekerjaan dan hasil yang dilaksanakan sehingga dapat tercegah terjadinya berbagai penyimpangan yang tidak diinginkan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotif Palopo.

B. Saran-Saran

1. Masyarakat pelanggan perlu menyadari bahwa untuk memperoleh pelayanan yang baik dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diperlukan partisipasi yang aktif dari masyarakat pelanggan itu sendiri kepada pihak (PDAM) perlu mengupayakan penyempurnaan perangkat keras (fasilitas penunjang maupun perangkat lunak yang dimiliki).
2. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, maka hendaknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menjalankan missinya menjalankan penjualan secara langsung dengan menggunakan mobil tangki ke berbagai lokasi yang menginginkan jasa air bersih sebagai akibat dari mempunyai PDAM untuk mengadakan

distribusi secara langsung kepada pelanggan.

3. Jaringan-jaringan pipa yang sudah tua mengakibatkan kebocoran dan air terbuang percuma, maka disarankan agar supaya diadakan penggantian pipa-pipa baru terutama jaringan pipa distribusi di dalam kota. Juga disarankan agar menerbitkan pengawasan atau kontrol kepada petugas yang menjaga pelanggan atas pelanggaran atau pengrusakan jaringan pipa yang dapat merugikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kotif Palopo Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu.

UNIVERSITAS

BOSOWA



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Darmawan, 1970. Teknik Pengolahan Air Minum, Bandung
Kursus Pembinaan Bidang Teknik
Penyehatan
- Handayaniingrat, Soewarno, 1982. Pengantar Ilmu
Administrasi dan Manajemen, Jakarta :
Bandung.
- Musanef. 1984. Manajemen Personalia, Jakarta :
Nurcahya.
- Poedarminta, S.J.W. 1982. Kamus Bahasa Indonesia,
Jakarta : Nurcahya
- Said, Nasir., M. 1985. Undang-Undang Tentang
Perusahaan, Jakarta : Bandung
- Siagian, S.P. 1973. Filsafat Administrasi, Jakarta :
Gunung Agung.
- _____, 1984. Proses Pembangunan Nasional,
Jakarta : Gunung Agung.
- Sukarno K, Drs. 1980. Dasar-dasar Manajemen, Jakarta:
Miswar Cetakan II.
- Soeharto, M.A. 1987. Pengelolaan dan Pembinaan
Pemerintahan Desa, Jakarta : Gunung
Agung.
- Suprianto, John, dan Masri, Marwan, 1986. Manajemen
Perusahaan, Jakarta : Air Langga
- The Liang Gie, 1982. Ensiklopedi Administrasi,
Yogyakarta Nurcahya.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, Prof., MA. 1986. Perencanaan
Pembangunan, Jakarta : Gunung Agung

B. Buku Penelitian

- Arikunto, Suharsimi, DR. 1989. Manajemen Penelitian
Rineck Dipta.

_____. 1987. Prosedur Penelitian,
Bina Aksara

Faisal, Saefiah, 1989. Format-format Penelitian Sosial, Jakarta : Rajawali Press.

C. Dokumen-Dokumen

Anonim, 1980. Tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara.

Departemen Kesehatan, 1989. Tentang Pengelolaan Air Minum.

Anonim, 1945. Tentang Undang-Undang Dasar 1945.

Keputusan Menteri Nomor 5 Tahun 1985 Tentang Badan Pengelolaan Air Minum.

Keputusan Menteri Nomor 4 tahun 1984. Tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Repelita IV Buku III Tentang Program Penyediaan Air Bersih.