

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara dan pembangunan nasional untuk mencapai masyarakat yang adil, makmur, dan merata dengan berdasarkan Pancasila dan Undang-undang dasar 1945. Maka sudah sepantasnyalah Indonesai sebagai negara berkembang melaksanakan pembangunan di segala bidang dengan tujuan untuk mengadakan perubahan yang terus menerus ke arah kemajuan yang lebih baik, dimana dalam setiap pembangunan itu bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata.

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia merupakan suatu hal yang tepat mengingat keadaan geografis Indonesia yang luas dan menyebar serta potensi dan karakteristik yang berbeda-beda antar wilayah. Semenjak diberlakukannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana pemerintah pusat tidak lagi mengatur Daerah karena segala kegiatan yang dilakukan Daerah itu merupakan tanggung jawab Daerah sedangkan pemerintah pusat hanya mengawasi jalannya pemerintahan yang dijalankan oleh Daerah

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa dimensi baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang tercermin pada pengaturan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah yang lebih mengedepankan penerapan asas desentralisasi, sedangkan asas dekonsentrasi mendapat bobot penekanan yang lebih rendah. Salah satu prinsip pemberian otonomi daerah yang dijadikan pedoman dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah bahwa pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakkan pada daerah Kabupaten dan Kota, sedangkan otonomi propinsi merupakan otonomi yang bersifat terbatas.

Tujuan dari Otonomi Daerah itu sendiri adalah untuk meningkatkan kesejahteraan, serta dapat melaksanakan pembangunan dan diharapkan hasil dari pembangunan tersebut bisa dinikmati oleh semua lapisan. Dalam pelaksanaan pembangunan tersebut keberhasilannya tidak dapat diukur dari segi fisiknya saja namun juga dapat diukur melalui tingkat kesejahteraannya.

Semakin pesat pertumbuhan penduduk, semakin banyak pula dalam hal ini kebutuhan air bersih yg layak untuk digunakan setiap penduduk Indonesia. Akan tetapi, masih banyak daerah-daerah yang ada di Tanah Air masih kekurangan air bersih. Hal ini disebabkan oleh tidak seimbangnya perpipaan oleh PDAM dan banyaknya pipa yang bocor serta perpipaan masih terkonsentrasi di perkotaan, tidak melihat bahwa pedesaan juga membutuhkan air bersih,

kemudian, yang mesti diperhatikan oleh PDAM itu sendiri adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.¹

The Man Behind the Gun. The Right People On the Right Place.

Ungkapan tersebut kerap kali terdengar ketika membicarakan perusahaan atau tata kerja di kantor. Inilah pentingnya Pegawai pada perbaikan kinerja PDAM. Ia terkait dengan keterampilan, keterampilan, dan keterdidikan. Sebagai perusahaan air, pelanggan bisa menilainya dari sudut pegawai khususnya keterlibatan sarjana Teknik Lingkungan di tubuh PDAM. Adakah sarjana ini di sana? Jika ada, bagaimana kualitasnya, apakah mampu menangani sisi teknis mulai dari sumber air, transmisi, instalasi, distribusi, evaluasi, rehabilitasi, perluasan jaringan, serta supervisor dan evaluator jasa konsultan? Secara sederhana bisa disebutkan, setiap 4.000 unit pelanggan dibutuhkan satu sarjana Teknik Lingkungan dengan kualifikasi seperti di atas.

Indikator atau pilar kedua adalah Desain. Baik buruknya layanan bergantung pada desain, baik itu instalasi, transmisi dan distribusi. Dalam setiap desain baru maupun pengembangan, juga pada evaluasi kepuasan pelanggan lewat kuesioner, peran sarjana Teknik Lingkungan demikian besar. Bagaimanapun, penilaian atas desain ini langsung menitik pada kualitas air yang sangat mempengaruhi opini pelanggan terhadap PDAM. Mayoritas protes pelanggan berkaitan dengan kesalahan, keteledoran, dan ketakakuratan desain instalasi, posisi reservoir, dan distribusi. Desain yang tepat akan menurunkan pencemar ke

¹ <http://www.pewarta-kabarindonesia.blogspot.com/>

tingkat yang disyaratkan peraturan kualitas air minum, yaitu No. 907/Menkes/SK/VII/2002.

Perihal tepat tidaknya desain yang diterapkan PDAM, ini bergantung pada evaluasi kualitas sumber air bakunya. Pelanggan bisa saja mewajibkan PDAM untuk merilis laporan kualitas air bakunya di media massa secara berkala dan ini dinilai oleh tim pemantau yang dipilih pelanggan. Apalagi pada masa sekarang ini kualitas air baku sudah makin buruk lantaran tercemar, baik oleh pestisida dari sawah maupun dari limbah domestik dan pabrik. Yang juga penting dalam desain adalah kapasitas olahannya apakah sesuai dengan dimensi unit pengolahan yang dibuatnya. Apakah unit tersebut mampu menangani kualitas air terburuk yang mungkin timbul, misalnya ketika banjir besar atau tercemar berat?

Yang tak kalah penting adalah indikator kualitas air olahan di reservoir PDAM dan di rumah-rumah pelanggan. Idealnya, di kedua tempat ini kualitas airnya sama bersih. Hanya saja, kebanyakan PDAM belum memenuhi kriteria tersebut lantaran kondisi jaringan distribusinya buruk sehingga air tanah dan air selokan masuk ke dalam pipa lalu ke perut pelanggan. Inilah salah satu sumber ancaman tifus, disentri, diare khususnya pada anak-anak yang menyikat gigi menggunakan air tersebut.

Berikutnya adalah Area Servis. Makin luas area servisnya makin bagus nilainya apalagi jika dikaitkan dengan *Millenium Development Goals* (MDG). Tak satu pun PDAM mampu melayani 100% areas servisnya dengan berbagai alasan. Jangankan untuk meluaskannya, melayani dengan sempurna palanggannya saja

belum mampu. Akibatnya terjadi ketimpangan servis. Ada pelanggan yang 24 jam penuh dipasok airnya, bahkan dengan tekanan yang mencukupi sesuai standar, tapi ada juga yang terpaksa digilir dan hanya mendapatkan air ketika malam hari saja. Ada lagi yang sejak awal berlangganan tak pernah sekalipun air PDAM mengucur dari krannya. Meter airnya sekadar menjadi monumen ketakberdayaan PDAM.

Yang terpenting di area servis dan menjadi tugas besar PDAM adalah desain jaringan distribusinya. Bagaimana caranya agar semua pelanggan, baik di daerah tinggi maupun di daerah rendah, baik yang dekat instalasi maupun yang terjauh, harus mendapatkan air sesuai dengan kebutuhan standarnya. Apabila terjadi masalah klasik di daerah distribusi seperti di atas, belumlah layak mereka diberi label mumpuni. Pelanggan berhak menggugatnya, termasuk menggugat jajaran manajemennya apalagi jika dikaitkan dengan tarifnya yang terus naik.

Manajemen adalah indikator keempat, sebagai pemegang kendali PDAM. Tak hanya masalah kepegawaian, kejelasan karir, dan proses pengolahan yang dianggap penting tapi juga manajemen krisis. Di mana-mana di Indonesia posisi PDAM berada di ujung tanduk dalam arti sewaktu-waktu bisa menghadapi krisis air. Bahkan banyak PDAM yang sumber airnya berasal dari luar wilayahnya, dengan cara membeli. Jika terjadi pengambilalihan oleh pemerintah daerah setempat atas desakan warganya maka PDAM tersebut langsung krisis. Itu sebabnya PDAM ini tak bisa tenang dalam operasinya dan berupaya melakukan manajemen sumber daya air secara optimal. Namun belum banyak yang berhasil.

Manajemen distribusi pun masuk kategori kritis lantaran tak ada PDAM yang bebas dari kebocoran air, baik dalam arti harfiah maupun konotasi. Betapa banyak penyalahgunaan aset dan keuangan PDAM yang melibatkan orang dalam dan konsultan, kontraktor dan supliernya. Demikian pula dengan manajemen sambungan baru, tes aliran dan kontrol meter air. Kalibrasi meter air juga harus dikelola rutin dan tercatat. Ini sangat penting agar tak ada meter air yang terlewatkan dalam kalibrasi dan sebaliknya ada yang baru saja dikalibrasi tapi dikalibrasi lagi.

Yang terakhir adalah manajemen tanggap, yakni mampu menangani setiap masalah dan laporan pelanggan, kapan pun dan di mana pun. Malam hari oke, lokasinya jauh pun tetap wajib diladeni. Manajemen harus mampu memotivasi pegawainya agar tidak ogah-ogahan demi prinsip solutif pada keluhan pelanggan. Begitu pun pengelolaan rekening, tanggal berapa petugas ke pelanggan agar jelas demi efisiensi kerja. Jangan terjadi petugas datang tapi pelanggan tak di rumah atau ketika pelanggan di rumah tapi petugas PDAM tidak datang. Sebaiknya dicarikan jadwal yang tepat bagi kedua belah pihak. Selaku kepanjangan tangan dari pemerintah memang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga masyarakat selaku konsumen bisa benar-benar merasakan pelayanan yang berkualitas.

Namun dalam hal ini PDAM "Tirta Pengabuan" selaku public service belum dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena adanya faktor penghambat berupa kondisi alam yang mempengaruhi mutu air,

keterbatasan infra struktur penunjang, dan sdm pengelola PDAM. Sementara itu masyarakat yang selama ini bergantung pada air hujan sebagai air minum dan bila musim kemarau tiba akan sangat kesulitan. Akibat dari rendahnya kapasitas air bersih dan jangkauan pelayanan kepada pelanggan PDAM setempat, sebagian besar warga kabupaten itu, khususnya yang berada di wilayah perdesaan terpaksa mengonsumsi air hujan untuk kebutuhan sehari-hari²

Tamsar (36), salah seorang warga Parit II kabupaten itu mengatakan, menampung air hujan adalah merupakan satu alternatif guna memenuhi kebutuhan air minum, mandi, dan mencuci pakaian. "Jika terjadi turun hujan terkadang merupakan satu rahmat bagi kami, karena jangkauan pelayanan air bersih di daerah itu masih relatif terbatas,"katanya. Dia juga menyadari bahwa mengonsumsi air hujan itu meski berdampak pada gangguan kesehatan manusia, tapi apa boleh buat karena kondisi yang ada sekarang memaksa mereka untuk berbuat demikian. "Kami tidak mungkin mengonsumsi air laut untuk memenuhi kebutuhan air bersih, terutama untuk minum," ujar Tamsar menambahkan keterangannya.

Rosna, salah seorang warga Desa Air Hitam, Kecamatan Sadu, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, mengatakan, warga di desanya yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten dan kecamatan atau berada sembilan mil dari garis pantai mengonsumsi air hujan karena daerahnya belum tersentuh pembangunan instalasi air bersih. Wanita yang juga petani kelapa itu, menuturkan, warga desa

² Bapak Anto, wawancara pegawai PDAM, sabtu 11 desember 2009.

hingga kini terpaksa mengonsumsi air hujan, meski ada penilaian suatu saat bisa berdampak negatif terhadap kesehatan. “Kami lebih berani minum air hujan tanpa dimasak daripada mengonsumsi air setengah matang yang justru bisa menimbulkan sakit perut”, katanya. Warga memanfaatkan air sumur hanya untuk kebutuhan mandi dan mencuci, karena airnya keruh terkontaminasi air laut, kata Rosna asal keturunan bugis Sulawesi Selatan yang mengaku lahir 30 tahun lalu di Desa Air Hitam.

Maka PDAM yang memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan oleh masyarakat tanjung jabung barat. Untuk itu akan menarik jika diadakan penelitian tentang kinerja PDAM “Tirta Pengabuan” didalam pelayanan sumber air bersih di kabupaten Tanjung Jabung Barat provinsi Jambi”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah yang dapat dijawab melalui penelitian ini, rumusan masalah tersebut adalah :

“ Bagaimana kinerja PDAM Tirta Pengabuan di dalam pelayanan sumber air bersih di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi Tahun 2008?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengukur kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi Tahun 2008.
2. Mengetahui kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Pengabuan kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi Tahun 2008.

Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Untuk memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam memahami kinerja perusahaan daerah air minum Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi;.

2. Sebagai bahan masukan bagi PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi untuk mengambil kebijakan dalam mengembangkan Perusahaan Daerah Air minum.

D. Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori adalah teori-teori yang digunakan dalam penelitian sehingga aktivitas penelitian ini menjadi jelas, sistematis dan ilmiah. Ada beberapa definisi tentang teori, sebagai berikut:

1. Menurut Masri Singarimbun :

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep dan proposisi yang menerangkan suatu fenomena sosial sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.³

2. Menurut Sofyan Effendy :

Teori adalah sarana pokok untuk menyatakan secara sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti.⁴

Dari uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa teori merupakan suatu alat yang digunakan sebagai tuntutan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan pemecahan masalah secara teoritis. Dalam penelitian ini kerangka dasar teorinya adalah sebagai berikut.

³ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, hal: 37.

⁴ ibid

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁵

Adapun karakteristik dari pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Konsumen memiliki kenangan yang baik (pengalaman atau memori yang tidak bisa dijual/diberikan kepada orang lain);
- b. Setiap konsumen diperlakukan istimewa (spesial);
- c. Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya;
- d. Moral pegawai berperan sangat menentukan.

Pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan ini dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan,

⁵ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2000, hal 26-27.

mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhirnya memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

2. Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya". Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

John Witmore dalam *Coaching for Performance* (1997 : 104) "kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan". Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional.

McCloy et. al, (1994), mengatakan bahwa kinerja juga bisa berarti perilaku- perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi (Goal-Relevant Action). Tujuan-tujuan tersebut tergantung pada wewenang penilai yang menentukan tujuan apa yang harus dicapai oleh karyawan, oleh karenanya kinerja bukan merupakan hasil dari tindakan atau perilaku, melainkan tindakan itu sendiri. Lebih lanjut McCloy menguraikan, bahwa agar seseorang dapat melakukan suatu tugas sesuai dengan kinerja yang diinginkan, maka hendaknya memenuhi prasyarat.

Dari beberapa pengertian dan kinerja yang disampaikan oleh para ahli sebagaimana diuraikan di atas, cukuplah untuk dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu tersebut bekerja.

3.1. Konsep Pengukuran Kinerja

Ukuran kinerja suatu organisasi harus merefleksikan tujuan dan misi dari organisasi yang bersangkutan, sehingga antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. menurut Warsito dkk, untuk mengukur kinerja organisasi publik yang memiliki misi pelayanan kepada publik jauh lebih kompleks, karena keuntungan bukanlah faktor yang utama, disamping itu output atau dampak yang terjadi bisa saja baru dapat dilihat beberapa tahun kemudian, beberapa output atau dampak dari organisasi publik sulit diukur secara kuantitatif.

Hal inilah yang mengakibatkan kesulitan dalam pengukuran organisasi publik. Karena misi dan tujuan organisasi publik sering kali bukan hanya sangat kabur tetapi juga bersifat multidimensional dibandingkan dengan misi dan tujuan organisasi swasta. Namun demikian tidak berarti kinerja organisasi publik tidak dapat diukur dan penilaian terhadap kinerja organisasi merupakan kegiatan yang sangat penting.

Penilaian terhadap kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, memotivasi, memonitor para birokrat pelaksana, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntut perbaikan dalam pelayanan publik.⁶ Perusahaan yang memiliki kinerja tinggi secara konsisten memenuhi dan bahkan melebihi harapan para pihak yang berkepentingan atas mereka, mengelola dan menghubungkan

⁶ Agus Dwiyanto dan Bevaola Kusumasari, *Policy Brief: Kinerja Pelayanan Publik No 1-41/PB/2001*, UGM, 2002.

proses kerja, sumber daya dari luar secara efisien dan menciptakan budaya organisasi perusahaan yang berorientasi pada keberhasilan. Sehubungan dengan itu, pengukuran kinerja penting perannya sebagai alat manajemen untuk :⁷

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkan dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antar bawahan dan pimpinan dalam rangka upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang diperlukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas⁸. Suatu instansi pemerintah dapat dikatakan berhasil jika

⁷ Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (2000 : 3)

⁸ Arie Soelendro, *Makalah Seminar "Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) : Suatu Upaya Perbaikan Kinerja Organisasi Publik Menuju Good Governance"*, Semarang, 2000.

terdapat indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi. Tanpa adanya pengukuran kinerja akan sangat sulit dicari pembenaran yang logis atas pencapaian misi organisasi atau instansi. Di dalam pengukuran kinerja terdapat langkah langkah yang harus dilalui :

1. Menetapkan indikator kinerja, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui system pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan capaian tingkat kinerja kegiatan atau program.
2. Pengukuran kinerja dan penetapan capaian kinerja dimaksudkan untuk mengetahui dan menilai capaian indikator kinerja pelaksanaan program atau kegiatan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah.

3.2. Indikator Pengukuran Kinerja.

Kinerja organisasi publik dapat diukur dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dengan menggunakan kelima indikator ini, diharapkan penilaian kinerja organisasi publik dapat dilakukan lebih *comprehensive* sehingga informasi yang akan dihasilkan akan lebih baik (Agus Dwiyanto). Kinerja dapat diukur dari *output oriented measures throughput, efficiency dan effectiveness*. Kumorotomo menggunakan beberapa kriteria organisasi pelayanan publik antara lain adalah efesiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap (Mc Donald dan Lawton).

Beberapa kriteria dalam menilai kinerja organisasi publik yaitu tingkat produktivitas, adaptiveness atau fleksibilitas, responsiveness, responsibility, dan

kepuasan kelompok sasaran. Berbagai perspektif dalam melihat kinerja organisasi pelayanan publik tersebut memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan dalam menyusun kinerja pelayanan public sangat bervariasi (Warsito Utomo dkk). Secara garis besar parameter yang digunakan untuk melihat kinerja organisasi pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat dari perspektif pemberi layanan (intern) dan kedua dari perspektif pengguna jasa (ekstern).

Pembagian pendekatan atau perspektif dalam melihat organisasi pelayanan tersebut hendaknya tidak dilihat secara diametrik, melainkan tetap dipandang sebagai sudut pandang yang saling berinteraksi diantara keduanya. Dari beberapa indikator yang telah dikemukakan oleh beberapa tokoh tersebut, yang akan digunakan untuk mengukur kinerja PDAM Tirta Pengabuan adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, profesionalisme, akuntabilitas.⁹ indikator-indikator ini dipilih karena indikator tersebut dianggap paling relevan dan efektif untuk mengukur suatu kinerja organisasi pelayanan publik. Juga terdapat aspek-aspek yang meliputi indikator tersebut yang akan dijelaskan diantaranya :

1. Aspek Produktivitas

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan dan keluaran suatu organisasi. Apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari masukannya atau

⁹ Agus Dwiyanto, Makalah Seminar "Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik" diselenggarakan oleh Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ruang Sidang Seminar Fisipol UGM, Yogyakarta 20 Mei 1995, hlm 2.

ongkosnya, maka kondisi ini disebut efisiensi atau produktivitas tinggi, namun apabila keluarannya lebih rendah daripada masuknya maka ongkos tersebut tidak efisien.

2. Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek ini bisa dilihat sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada para konsumennya. Dengan kata lain hal ini menyangkut aspek *quality of service* (kualitas pelayanan).

3. Aspek Responsivitas (*Responsiveness*)

Aspek ini diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

4. Aspek Responsibilitas (*Responsibility*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan dan program yang baik disini dimaksudkan dalam artiannya yang luas sebagai kemantapan system pekerjaan.

5. Aspek Profesionalisme (*Professionalsm*)

Aspek ini menunjuk pada sifat dari suatu pekerjaan yang membutuhkan komposisi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi. Karena semakin timbulnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat dan semakin canggihnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

6. Aspek Akuntabilitas (*Accountability*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai pertanggungjawaban dari para pengelola organisasi tentang apa yang telah dilakukan terhadap *share holders* (pihak-pihak yang berkepentingan). Konsep ini mengarah pada pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dimulai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait atau memenuhi kepentingan dengan organisasi itu.

3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Banyak faktor yang dapat berperan dalam rangka mewujudkan kinerja yang berkualitas baik dilihat dari aspek akuntabilitas, responsivitas, berorientasi terhadap pelayanan dan lain-lain. Berdasarkan pada teori sistem terbuka yang dipengaruhi dan berinteraksi secara terus-menerus dengan lingkungannya. Oleh karena itu faktor-faktor lingkungan pasti mempengaruhi pencapaian keberhasilan organisasi.

“Memang, secara selintas suatu organisasi itu kehidupannya ditentukan oleh orang-orang yang ada didalamnya, tetapi kalau kita berpikir secara jauh, kerjasama itu saja tidak cukup untuk membuat organisasi hidup, oleh sebab itu keterbukaannya terhadap lingkungan yang membuat terjadinya kerjasama akan dapat mempertahankan daya hidup organisasi tersebut”.¹⁰ Faktor lingkungan yang mempengaruhi organisasi tersebut adalah : pertama faktor internal (kekuatan yang berada didalam organisasi), seperti struktur, penghargaan, mekanisme tata kerja, tata hubungan, kepemimpinan dan sumber daya manusia (SDM). Sedangkan yang kedua adalah faktor eksternal (kekuatan yang berada diluar organisasi) seperti kondisi sosial budaya, politik dan ekonomi. Menurut Syahril dan Wibowo (2002) hal yang mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan adalah :

- a. Kemampuan aparat atau petugas (profesionalisme).
- b. Fasilitas atau sarana pelayanan.
- c. Sumber daya yang tersedia.
- d. Proses pelayanan.
- e. Derajat sentralisasi.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001 : 82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1.Kemampuan mereka, 2.Motivasi, 3.Dukungan yang diterima, 4.Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan 5.Hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas

¹⁰ Miftah Thoha, *Proses Diagnosa dan Intervensi*, 1997 : 96.

dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. b. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

1. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Badan usaha milik negara yang dikelola oleh pemerintah daerah disebut badan usaha milik daerah (BUMD). Perusahaan daerah adalah perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar atau seluruhnya adalah milik pemerintah daerah. Tujuan pendirian perusahaan daerah untuk pengembangan dan pembangunan potensi ekonomi di daerah yang bersangkutan. Contoh perusahaan daerah antara lain: perusahaan air minum (PDAM)

Seperti halnya BUMN, BUMD sebenarnya juga menanggung beban berat, kalau tidak dikatakan sekarat dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Dari 681 unit BUMD yang menonojol hanyalah Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan perusahaan daerah air minum (PDAM), selebihnya adalah BUMD-BUMD yang mempunyai kinerja biasa-biasa saja. Berdasarkan kenyataan tersebut, tidak salah apabila perhatian khusus mulai diarahkan kepada BUMD, melalui pembenahan-pembenahan baik yang bersifat internal maupun eksternal. Ada sejumlah alasan pembenahan BUMD ini sungguh diperlukan saat ini :

1. Mendorong efisiensi pengelolaan perusahaan. Ditengah-tengah iklim bisnis yang berorientasi seperti saat ini, sungguh tidak mungkin bertahan untuk jangka panjang dalam kondisi yang tidak efisien.
2. Mempermudah pencarian dana guna perluasan usaha. Bila dilihat dari struktur permodalannya, hampir semua BUMD membiayai kegiatannya dari utang, baik utang jangka pendek dan jangka panjang yang kesemua berasal dari utang luar negeri yang notabene mempunyai resiko tinggi jika terjadi perubahan kurs.
3. Faktor kesulitan keuangan negara, adalah tidak mungkin terus mengharapkan bantuan pemerintah pusat dalam bentuk modal penyertaan, mengingat keterbatasan dana dan tuntutan yang lebih besar akan pembiayaan pembangunan pada banyak sektor.
4. Liberalisasi ekonomi, dengan anggapan bahwa kesepakatan antar negara-negara ASEAN dan Asia Pasifik melalui AFTA dan APEC, tidak urung dilaksanakan, peningkatan daya saing BUMD tetap relevan untuk dipertimbangkan sebagai persoalan menjelang pasar bebas. Walaupun bukan merupakan pasukan terdepan dalam globalisasi ekonomi tersebut BUMD

harus pula berbenah diri. Usaha-usaha kreatif dan inovatif juga harus menjadi agenda semua BUMD agar mampu bersaing perusahaan pada bidang sejenis. Misal menjajaki kemungkinan masuknya PDAM sebagai produsen air mineral, seperti yang telah dilakukan beberapa perusahaan swasta selama ini.¹¹

Guna mengembangkan lebih jauh BUMD, menyarankan agar Pemerintah Daerah melakukan penguatan Regulasi, restrukturisasi, profitisasi, dan privatisasi BUMD. Pentingnya penguatan regulasi karena dari sisi aturan yang ada sudah tidak relevan lagi dengan tuntutan ekonomi dan kebutuhan lainnya. Sementara fokus restrukturisasi BUMD harus diarahkan pada kapabilitas kelembagaan, operasional dan teknis, sehingga lebih profesional dan produktif.

2. Air bersih

Air bersih adalah air yang memenuhi syarat kesehatan untuk digunakan bagi kepentingan sehari-hari, seperti untuk minum, memasak, mandi, dan mencuci. Setelah memenuhi persyaratan kualitas air bersih yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan.

Air bersih bermanfaat untuk berbagai macam keperluan, seperti:

2. Minum dan memasak;
3. Membersihkan badan atau mandi;
4. Mencuci berbagai macam barang kebutuhan;

¹¹ Eka Yulianto, *Badan Usaha Daerah Juga Perlu Dibenahi*, PT Gloria Indonesia, Jakarta, 1992, hlm 1

5. Untuk menjaga kesehatan, minumlah air bersih yang telah dimasak;.
6. Hindari pemakaian air secara berlebihan.

Masyarakat harus berpartisipasi dalam memelihara fasilitas air bersih yang berada di lingkungannya dengan cara ;

2. Menutup kran air apabila selesai digunakan;
3. Menggunakan air bersih seperlunya;
4. Mencegah kebocoran pada kran, meteran air dan pipa yang terambung ke rumah;
5. Memperbaiki sendiri kerusakan kecil yang terjadi;
6. Melaporkan dengan segera kepada pihak pengelola air bersih jika ada kebocoran atau kerusakan pipa;
7. Melaporkan dengan segera jika ada oknum petugas yang menawarkan jasa untuk hal-hal yang tidak terpuji;
8. Ikut memelihara sumber air dari pencemaran;
9. Siapapun yang mengkonsumsi air dari PDAM mempunyai kewajiban untuk membayar karena PDAM membutuhkan biaya untuk operasional, seperti untuk membeli bahan bakar, untuk, genset, bahan kimia, memperluas jaringan atau pelayanan, atau memperbaiki pipa yang rusak.

Kelembagaan pengelola air bersih, seperti yang pada saat ini telah diuraikan dimuka masih bersifat kedaerahan (PDAM). Dengan demikian sebagai perusahaan daerah yang mempunyai kewajiban bagi daerahnya dan manajemen juga dipilih oleh kepala daerah kabupaten. Serta banyak hal lain yang

mengakibatkan PDAM tidak dapat menunjukkan kinerja yang lebih transparan dan efisien sebagai perusahaan maupun sebagai pelayanan masyarakat.

PDAM yang transparan tampaknya sulit diharapkan, oleh karena itu dalam menghadapi masa depan yang menuntut efisiensi dan kinerja yang tinggi perlu dilakukan reformasi pada kelembagaannya.

Perusahaan daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat :

1. Memberi jasa
2. Menyelenggarakan pemanfaatan umum
3. Memupuk pendapatan.

Perusahaan daerah minum itu sendiri yaitu salah satu bentuk badan usaha milik daerah yang bidang usahanya adalah pengelolaan air minum yang meliputi pengaturan dan distribusi dari sumber mata air kepada masyarakat. Karena PDAM merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah maka perusahaan daerah diprakarsai oleh daerah menggunakan karyawan dari daerah, dibiayai oleh daerah melalui pendapatan dan belanja daerah.

Penerapan peraturan perundangan dan standar nasional Indonesia. Penerapan perundangan pada tingkat nasional perlu segera disiapkan, disahkan, dan diundangkan guna mendasari penyiapan peraturan daerah yang merupakan denvantnya. Selain itu peraturan perundangan akan memberikan dukungan pada berbagai pedoman dan standar tehknis yang ada.

Penyiapan standar teknis yang mengacu pada standar sejenis dinegara Internasional harus dipakai tanpa menutup peluang penggunaan produk nasional. Pengertian ini juga akan mendorong para perancang teknik, pabrikan dan kotraktor terbiasa menggunakan satuan standar yang

sangat mengurangi perancangan teknik biaya produksi peralatan sistem dan kemudahan kontraktor untuk tidak bergantung pada merk atau produk tertentu. Keuntungan lain yang merupakan sinergi, adalah terbukanya peluang produsen alat-alat teknik nasional untuk dipasarkan dan bersaing dengan produk luar negeri.¹²

Pemberdayaan masyarakat sebagai *social control*, bahwa pemberdayaan masyarakat bukan saja agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan air bersihnya secara individual, tetapi juga mengerti hak-haknya dalam menerima pelayanan air bersih dari perpipaan kota.

E. Defenisi Konseptual

Definisi Konseptual adalah suatu usaha menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara satu konsep yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman. Definisi konseptual yang merupakan suatu pengertian dari kelompok dan gejala yang menjadi pokok perhatian maka berdasarkan penjelasan di atas ada beberapa definisi konseptual yang dapat kami berikan di dalam pembahasan ini adalah:

1. Pelayanan Publik

Adalah salah satu aspek atau kewenangan organisasi publik yang berbentuk pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan berprinsip kepada semua masyarakat atau warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan.

¹² Pudjastanto, *Konsep Kebijakan Umum Pembangunan dan Pelayanan Air Bersih Abad XXI*, PT Radja Grafindo, 2001, hlm 1

2. Kinerja Pelayanan

kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu tersebut bekerja.

3. PDAM

Perusahaan daerah minum itu sendiri yaitu salah satu bentuk badan usaha milik daerah yang bidang usahanya adalah pengelolaan air minum yang meliputi pengaturan dan distribusi dari sumber mata air kepada masyarakat. Karena PDAM merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah maka perusahaan daerah diprakarsai oleh daerah menggunakan karyawan dari daerah, dibiayai oleh daerah melalui pendapatan dan belanja daerah.

F. Defenisi Operasional

Koentjaraningrat menyatakan bahwa definisi operasional adalah suatu usaha untuk mengubah konsep yang berupa construct dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.¹³

Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian seseorang, peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel, sehingga dia dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Dalam memberikan

¹³ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1974, hal.75.

pelayanan perlu kita ketahui permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraannya

Variabel yang digunakan peneliti untuk mengukur kinerja pelayanan PDAM Tirta Pengabuan meliputi berbagai hal yang disesuaikan dengan instrumen pengukuran pelayanan dengan indikator sebagai berikut ;

a. Produktivitas

Indikator instrumen pengukuran kinerja pelayanannya ;

1. Upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Upaya meningkatkan fasilitas.

b. Responsivitas (*Responsiveness*)

Indikator instrumen pengukuran kinerja pelayanannya :

1. Tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan kritikan dari masyarakat.
2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan.

Indikator instrumen pengukuran kinerja pelayanannya :

1. Keterampilan dalam memberikan pelayanan.
2. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

d. Responsibilitas

Indikator instrumen pengukuran kinerja pelayanannya :

1. Petugas mempunyai dedikasi dan semangat kerja yang tinggi.
2. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan air bersih.

e. Profesionalisme

Indikator instrumen pengukuran kinerja pelayanannya :

1. Pengetahuan yang dimiliki petugas.
2. Keahlian petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Akuntabilitas

1. Keterbukaan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam mencari dan memperoleh jawaban atas suatu permasalahan memerlukan suatu metode yang tepat, dimana pemilihan metode ini akan menentukan kualitas hasil penelitian tersebut. Penelitian ini mempelajari secara intensif latar belakang dari masalah yang diteliti secara mendalam, serta interaksi secara menyeluruh dari unit-unit sosial yang menjadi objek penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang karakter-karakter yang khas, sifat-sifat yang khas dari permasalahan yang terjadi yang akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Dalam hal ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja PDAM “Tirta Pengabuan” dalam pelayanan air minum di kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi, serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan tersebut. Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang melukiskan



secara tepat sifat-sifat individu, suatu keadaan, suatu gejala dan sebagainya yang merupakan objek penelitian. Penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah, menuturkan, menganalisis, membandingkan dan sebagainya.¹⁴

2. Unit Analisa

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan atau konsumen di PDAM Tirta Pengabuan. Adapun indikator-indikator dalam penelitian ini adalah indikator Produktivitas, Responsivitas (*Responsiveness*), kualitas pelayanan, Responsibilitas, Profesionalisme, dan Akuntabilitas. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan yang bisa menilai bagaimana kinerja PDAM Tirta Pengabuan.

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang berkaitan langsung baik pimpinan maupun pegawai dan juga konsumen atau pelanggan sebagai pengguna jasa layanan PDAM.

Untuk mendapatkan pemahaman lebih mengenai populasi dan sampel maka perlu pemahaman pengertian dari populasi sam[el]. F. Slamet mendefenisikan populasi sebagai jumlah dari keseluruhan unit analisis.¹⁵

Lebih jauh Sudjana memberikan batasan mengenai populasi dan sampel, yaitu sebagai berikut ;¹⁶

¹⁴ Faried Ali, *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hal.55.

¹⁵ F.Slamet, *Metode Penelitian Sosial*, Fajar, Surakarta, 1991, hal. 68.

Populasi adalah totalitas nilai semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung maupun mengukur kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang jelas dan lengkap.

Sampel adalah contoh yang ada mungkin mewakili populasi atau cermin dari keseluruhan objek yang diteliti.

Sebenarnya tidak ada ukuran yang tegas mengenai beberapa anggota sampel yang dinyatakan dalam sebuah penelitian. Demikian pula batasan bahwa sampel itu besar atau kecil. Mutu suatu penelitian tidaklah ditentukan oleh besarnya anggota sampel yang digunakan, melainkan oleh kuatnya dasar-dasar teori yang mendukung teknik pengambilan anggota sampel tersebut. Sesungguhnya tidak ada anggapan sampel yang 100% representatif, kecuali anggota sampling sama dengan anggota populasinya (total sampling).

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu sampel diambil dengan cara mengambil sejumlah responden yang pada saat dilakukan penelitian kebetulan berada ditempat dilakukannya penelitian.

Mengacu pada teori diatas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 30 orang dari konsumen atau pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan, antara lain ;

- a. Dari pihak PDAM Tirta Pengabuan

¹⁶ Hadari Nawawi, Metode Bidang Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1998, hal. 141.

- b. Dari pelanggan atau konsumen sebagai pengguna jasa PDAM Tirta Pengabuan
- c. Dari dokumen serta literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Data yang dikumpulkan melalui pengamatan yang intensif, yang difokuskan pada faktor-faktor seperti kondisi pelayanan, pelaksana pelayanan, dan sebagainya. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan data yang kualitatif.

b. Dokumentasi

Yakni mempelajari dan mengumpulkan bahan-bahan tertulis dari dokumen- dokumen yang ada di PDAM yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai manajemen organisasi dari PDAM tersebut dalam rangka penyelenggaraan pelayanan.

c. Kuisisioner

Teknik ini merupakan metode pengumpulan data dimana penyusun menggunakan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen di PDAM Tirta Pengabuan.

Tujuan dari penggunaan kuisisioner ini adalah untuk memperoleh keterangan dari pelanggan atau konsumen tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PDAM.

d. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan observasi penelitian yang dianggap dapat mewakili aparatur PDAM, yaitu pelanggan PDAM dan juga pegawai PDAM.

6. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif yang digunakan untuk mengolah data-data kualitatif yang diperoleh yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar dan membuat penyandaraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa :¹⁷

Prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, tulisan maupun lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.

Lebih jauh Noeng Muhajir dalam bukunya memberikan defenisi analisis data sebagai usaha mencatat hasil observasi, wawancara untuk meningkatkan dan memudahkan pemahaman.

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan dan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dengan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain.¹⁸

¹⁷ Bogdan dan Taylor, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1988, hal. 171.

¹⁸ Noeng Muhajir, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasih, 1989, hal 117.

Sehingga analisa tersebut berdasarkan pada kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan informasi yang ada. Namun dalam uraian selanjutnya tidak menutup kemungkinan ditampilkan data yang bersifat kuantitatif sebagai penunjang pengolahan data kualitatif.