

Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh

Risa Putri

Universitas Riau

Email: risa.putri3045@student.unri.ac.id

Khairul Amri

Universitas Riau

Email: khairul.amri@lecturer.unri.ac.id

Abstract. *The performance of the Tirta Sago Regional Drinking Water Company in providing clean water in Payakumbuh City is still not optimal. This Research aims to determine the performance of the regional public company for drinking water tirta sago and what inhibiting factors influence its performance both technically and in administrative services. This research uses agus dwiyanto's (2021) performance theory which provides 5 assessment indicators, namely: Productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The method used in this research is a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation and interviews. The results of this distribution targets is decreasing accompanied by the level of water loss which is still at 35 %, in terms of quality of service there are still employees who provide services that do not comply with regulation, then in terms of responsiveness indicators there is a new innovation in the form of Smart Water Company but the level of urgency of customer complaints regarding water distribution that does not meet customer needs there is no response from company, then based on responsibility indicators there are still errors in manually checking water meters which have an impact on customer water billing so that the administration process not going well, then in terms of accountability it is still not optimal because the regional public company for drinking water tirta sago received a warning from the DPRD through mayor to evaluate the profits obtained. The problems that occur are caused by factors, namely infrastructure that is not yet adequate and utilized optimally, poor coordination between employees and management, the system for checking water meters is still done manually, and recruitment regulation that are not strict in preventing fraud.*

Keyword: *Performance, Water Supply, Public Service*

Abstrak. Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air bersih di Kota Payakumbuh masih belum maksimal karena realisasi target distribusi air menurun setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago serta faktor penghambat apa saja yang mempengaruhi kinerjanya baik itu secara teknis ataupun pelayanan administrasinya. Penelitian ini menggunakan teori Kinerja Agus Dwiyanto (2021) yang memberikan 5 indikator penilaian, yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah indikator produktivitas belum terpenuhi karena realisasi dari target distribusi semakin menurun diiringi tingkat kehilangan air yang masih berada pada angka 35 %, dari segi kualitas pelayanan masih terdapat karyawan yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan peraturan, lalu dari segi indikator responsivitas adanya inovasi baru berupa Smart Water Company namun tingkat urgensi dari keluhan pelanggan mengenai distribusi air yang tidak memenuhi kebutuhan pelanggan tidak ada titik terang dari perusahaan, kemudian berdasarkan indikator responsibilitas adalah masih terdapat kesalahan pengecekan meteran air secara manual yang berdampak kepada tagihan rekening air pelanggan sehingga proses administrasi tidak berjalan dengan baik, lalu dari segi akuntabilitas masih belum maksimal disebabkan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago mendapatkan teguran dari DPRD melalui walikota untuk melakukan evaluasi laba yang didapatkan. Permasalahan yang terjadi disebabkan oleh faktor, yaitu Prasarana yang belum memadai dan dimanfaatkan secara maksimal, koordinasi yang kurang bagus antara karyawan dan pimpinan, sistem pengecekan meteran air masih dilakukan secara manual, dan peraturan rekrutmen yang tidak tegas dalam menghindari penyelewengan.

Kata Kunci: Kinerja, Penyediaan Air, Pelayanan Publik

LATAR BELAKANG

Kinerja merupakan salah satu faktor untuk mengetahui tingkat dari efisiensi dan efektivitas dalam memenuhi keinginan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam sebuah instansi. Kinerja tentu berkaitan dengan bagaimana instansi dalam melayani, pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam pemenuhan air bersih bagi masyarakat dengan pengelolaan yang dapat menjamin standar kualitas air tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum yang menjadi pemasok air bersih adalah Perusahaan yang diklasifikasikan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang diwewenangi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota. Badan Usaha Milik Daerah penyedia air bersih yang dikenal dengan sebutan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini dituntut untuk melakukan perubahan model perusahaan dengan landasan yuridis yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2017 dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) atau Perseroan Daerah.

Untuk mengetahui air baku yang akan dikelola oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum apakah layak produksi, maka air baku diukur sesuai dengan Nilai Indeks Kualitas Air. Nilai Indeks Kualitas Air adalah standar pengukuran air baku yang dilakukan pengujian atau pengambilan sampel pada sumber air baku. Standar pengukuran kualitas air ini yaitu dinilai dari fisik air (warna, rasa, bau, temperatur, dan kekeruhan), kimia yang terkandung (ion senyawa dan logam berbahaya), dan tidak diperbolehkannya memiliki bakteri berbahaya. Kota Payakumbuh yang merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Barat memiliki nilai IKA 55,14 yang sudah masuk kepada kategori sedang. Perusahaan Daerah Air Minum dalam menyediakan air bersih yang layak terdapat dua jenis sistem penyediaan air baku yang akan dikelola untuk mendapatkan air bersih.

Diperkuat dengan motto yang dimiliki oleh Perumda Tirta Sago Kota Payakumbuh yaitu “Bersih Airnya, Lancar Mengalirnya” tidak tercerminkan dari kinerja yang dicapai. Padahal Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago adalah yang perusahaan yang berhubungan langsung dengan penyediaan pelayanan yang seharusnya berhati-hati dalam proses pelayanan agar terciptanya kinerja yang memuaskan.

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh.”**

KAJIAN TEORITIS

Konsep Kinerja

Menurut Khaeruman Dkk (2021) Tercapainya tujuan dari sebuah organisasi tersebut tidak lepas dari peran sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Pengertian kinerja menurut Sedarmayanti dalam Rama & Nartin (2020) menyatakan sistem yang digunakan dalam melakukan penilaian yang dapat mengetahui bagaimana proses seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya secara menyeluruh, ataupun perpaduan dari hasil dan kompetensi.

Jegiftha (2018) menjelaskan bahwa Kinerja Organisasi adalah bentuk dari totalitas kerja yang dicapai oleh sebuah organisasi, yang apabila menunjukkan hasil ketercapaian berarti menjelaskan bahwa tujuan yang ditetapkan sudah tercapai. Selanjutnya Chaizi Nasucha dalam Jegiftha (2018) mengemukakan pendapat mengenai kinerja yang mana efektifitas dari sebuah organisasi yang terlihat secara menyeluruh untuk mencapai kebutuhan yang diinginkan dari setiap kelompok yang berkenan dengan usaha usaha yang sistemik sehingga terjadinya peningkatan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Konsep Operasional

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan peneliti, maka perlu adanya beberapa batasan penelitian dan fokus penelitian yang dioperasionalkan melalui beberapa indikator:

- 1) Kinerja adalah sebuah hasil seseorang atau kelompok yang dijalankan berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya sebagai upaya mencapai tujuan organisasi yang disepakati bersama sebelumnya.
- 2) Kinerja Organisasi adalah sebuah gambaran dari tingkat ketercapaian tugas yang dilaksanakan dalam sebuah organisasi, dengan maksud agar pemanfaatan sarana dan prasarana mampu mencapai visi dan misi organisasi.
- 3) Perusahaan Umum Daerah Air Minum adalah sebuah organisasi publik yang masuk kedalam klasifikasi perusahaan BUMD sehingga berorientasi terhadap pelayanan sosial berupa penyediaan air bersih bagi masyarakat diiringi dengan mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin.
- 4) Maka penulis memperjelas konsep operasional melalui teori Kinerja oleh Dwiyanto dkk., (2021) :
 - a. Produktivitas dipahami sebagai perbandingan dari input dan ouput dalam menciptakan sebuah keberhasilan yang diinginkan. Akan tetapi yang menjadi tolak ukur tidak hanya sebatas tingkat efisiensi saja, namun juga mempertimbangkan

- efektivitas dari sebuah pelayanan yang di berikan. Pada tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas layanan adalah indikator yang cenderung semakin meningkat kepentingannya dalam sebuah penilaian kinerja organisasi publik. Sebab organisasi public selalu mendapatkan pandangan negative dari masyarakat karena ketidakpuasan terhadap hasil layanan yang diberikan pihak organisasi. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi public melalui Kualitas Layanan.
 - c. Responsivitas adalah bagaiman organisasi mampu untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga mampu untuk menjadikan hasil dari tampungan aspirasi dan keluhan tersebut menjadi sebuah agenda yang ditentukan melalui prioritas sebuah pelayanan. Hal tersebut akhirnya akan membuahkan sebuah hasil berupa terpenuhinya aspirasi masyarakat agar organisasi menuju lebih baik pelayanannya.
 - d. Responsibilitas berarti bahwa sebuah organisasi publik mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan organisasi yang benar.
 - e. Akuntabilitas adalah bagaimana kebijakan dan kegiatan organisasi public tersebut konsisten dalam melayani masyarakat tanpa mengecualikan norma yang ada sehingga hasil dari pelayanan mampu dipertanggungjawabkan kepada pemerintah dan public.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah dasar cara ilmiah untuk memperoleh data empiris (nyata) sesuai realita atau kejadian yang terjadi sebenarnya sehingga data tersebut dikatakan sebagai data yang valid diiringi dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument utama dalam meneliti objek yang ditentukan adalah peneliti sendiri. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yang dilakukan secara mendalam, tidak diwakilkan dalam mengumpulkan data, berdasarkan proses , dan mengacu kepada teori yang ada sebagai bahan dasar untuk menghasilkan sebuah kesimpulan. Pendekatan kualitatif adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian kehidupan sosial dan alamiah. Informasi yang digunakan berupa

transkrip hasil wawancara, dokumen penting yang berkaitan dan dokumentasi berupa foto dan rekaman suara.

Alasan utama peneliti memilih metode penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan pendekatan ini harapan peneliti adalah agar mampu memberikan sebuah gambaran secara lebih mendalam mengenai Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago. Tentunya gambaran yang peneliti dapatkan berdasarkan bagaimana kondisi sebenarnya dilapangan yang nantinya akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang diharapkan dapat menguji serta mengembangkan teori yang sudah ada.

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago yang bertepatan di jalan Jl. Prof. M.Yamin, SH No.21, Padang Tiakar Hilir, Kec.Payakumbuh Timur, Kota Payakumbuh .Alasan mengapa peneliti ingin melaksanakan penelitian pada lokasi ini adalah karena terdapat permasalahan yang cukup menarik untuk diteliti melalui observasi, wawancara dan permintaan data faktual. Data primer dan sekunder ini tersedia melalui perolehan pihak yang menanungi permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh

a. Produktivitas

Pengukuran terhadap produktivitas ini perlu mengaitkan tingkat efesiensi dan efektivitas pelayanan yang di berikan oleh instansi kepada masyarakat. Tingkat produktivitas instansi ini dapat diketahui apabila dilakukan perbandingan seperti rasio input dan output. Konsep produktivitas saat ini mencoba untuk mengembangkan suatu ukuran yang lebih luas dengan memasukan pertanyaan mengenai seberapa besar pengaruh pelayan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja instansi. Karena tujuan yang ingin dicapai oleh instansi adalah bagian dari proses ketika melakukan perencanaan kinerja. Sehingga tujuan yang ditetapkan diawal menjadi dasar instansi untuk mengendalikan dan memantau pencapaian ketika hasil kerja belum mencapai tujuan yang ada. Dalam proses wawancara, penulis mempertanyaan mengenai kesanggupan Sumber Daya Manusia yang dimiliki apakah mampu untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

“Pada tahun 2022 berdasarkan pernyataan Direktur Produksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago pada Rapat Kerja bersama Komisi B DPRD mengatakan bahwa akan mengganti sebanyak 80% pipa yang ada

terutama yang berada di bawah aspal, bagaimana realisasi dari program tersebut pak?"

(Pertanyaan Penulis, 8 Januari 2024)

"Informasi dari siapa itu, kalau untuk penggantian pipa 80 persen itu sampai saat ini kita tidak ada ya. Tapi penggantian pipa akan dilakukan ketika kondisi memungkinkan dan tidak mengganggu seperti bersamaan dengan adanya perbaikan, pembuatan drainase, jadi dilakukan penggantian posisi posisi pipa yang semrawut peletakannya. Lebih ke penggantian pipa ketika di butuhkan." (Wawancara dengan Bapak Alex Gusta Neri sebagai Kepala Sub Bagian Produksi, 8 Januari 2024)

Berdasarkan wawancara mengenai permasalahan ini, terlihat bahwa hasil rapat kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dengan Komisi B DPRD mengenai penggantian pipa sebanyak 80% per tahun 2022 yang disampaikan oleh Ketua Komisi B DPRD yaitu Bapak Maharnis Zul hanya berakhir pada rapat kerja semata. Sebab berdasarkan pernyataan Bapak Alex beliau tidak mengetahui informasi tersebut, namun untuk pergantian pipa dan aksesorisnya yang semrawut hanya dilakukan apabila diperlukan, seperti pergantian pipa ketika adanya kerusakan. Bahkan berdasarkan data yang diperoleh dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago, kasus pengaduan pelanggan yang paling banyak setiap tahunnya adalah kebocoran. Tidak dbisa dipastikan dalam kasus ini pihak mana yang memiliki tanggung jawab penuh atas rencana kerja yang sudah dilaporkan, sebagaimana diketahui untuk melakukan sebuah tindakan harus berdasarkan informasi dan perintah dari atasan.

b. Kualitas Layanan

Tingkat pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dengan mempertimbangkan kesesuaian pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, sikap pegawai pemberi layanan yang nanti akan digambarkan pada hasil akhir yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam parameter penilaian kinerja organisasi publik, karena pelanggan adalah pengguna layanan yang mengetahui apa saja kekurangan dan keuntungan yang mereka rasakan dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan secara online tentu tidak dapat dinikmati oleh seluruh pelanggan, baik itu karena ketidaktahuan pelanggan dalam mengoperasikan maupun memiliki smartphone pada saat ini. Oleh karena itu, penulis mengajukan pertanyaan yang sama kepada pelanggan Perusahaan Air Minum Tirta Sago, yaitu :

“Kalau untuak urang tuo mode ibuk ko nak, mungkin labiah rancak datang ka PDAM lai, ibuk nda ngarati ba hp ko, tapi kalau yang mangarati tantu labiah rancak dek nyo online tu lai. Dari hp se bisa tau PDAM tu keluhan wak ndak.”

“Kalau untuk orang tua seperti ibuk ini nak, mungkin lebih bagus datang ke PDAM saja, ibuk gak ngerti memakai hp, tapi kalau yang udah ngerti tentu lebih bagus sama dia pelayanan online itu. Dari hp saja bisa tau PDAM apa saja keluhan kita.” (Wawancara dengan Ibu Syaura sebagai pelanggan, 10 Januari 2024)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan online tidak dapat dipungkiri mempermudah pelanggan memperoleh pelayanan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago. Akan tetapi, layanan ini tidak dapat dirasakan oleh seluruh kalangan, salah satu contoh nyatanya adalah Ibu Syaura.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah bagaimana kemampuan organisasi mampu mengenali apa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti menyusun agenda, menentukan skala prioritas layanan, dan mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi pelanggan. Permasalahan responsivitas selanjutnya, yaitu :

“Saat ini, apa yang di prioritas kan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik itu dalam kegiatan administrasi ataupun produktivitasnya.”
(Pertanyaan Penulis, 9 Januari 2024)

“Kalau untuk prioritas saat ini kami sedang memprioritaskan dari segi produksi, jadi saat ini yang menjadi konsen utama kita adalah bagaiman proses produksi kita mampu memenuhi keseluruhan pelanggan yang ada Kemudian kita juga meluncurkan Smart Water Company di akhir tahun 2023 sebagai respond atas keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kita berikan“
(Wawancara dengan Bapak Dian Purnama, SH sebagai Kepala Sub Bagian Umum, 9 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa untuk prioritas perusahaan saat ini adalah berada pada bagian produksi, bagaimana perusahaan mampu memenuhi jumlah air yang dibutuhkan pelanggan. Peningkatan produksi ini tentu memecahkan permasalahan utama perusahaan mengenai kepuasan pelanggan sebab apabila produksi di tingkatkan baik itu pada jam sibuk dan wilayah yang sulit dijangkau seperti wilayah tempat tinggal Ibu Syaura di Sikabu-kabu akan tetap dapat menikmati distribusi air yang memuaskan. Kemudian dengan adanya respon dari pihak perusahaan terhadap keluhan masyarakat, perusahaan telah memberikan inovasi baru

berupa Smart Water Company yang membantu perusahaan mengontrol berbagai permasalahan teknik terutama persenan kehilangan air salah satunya akibat kebocoran pipa yang berada pada angka 35 % pada tahun 2023. Kemudian dari segi administrasi pun lebih meningkat sehingga memberi kemudahan bagi karyawan dalam mengontrol internal maupun eksternal.

d. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pemberian pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi atau sesuai dengan kebijakan organisasi secara eksplisit maupun implisit. Responsibilitas akan tercerminkan dari pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan mekanisme dan prosedur kerja yang ada. Dalam konsentrasi responsibilitas pada organisasi publik dapat dilihat bagaimana organisasi tersebut menerapkan administrasi dalam proses pencapaian tujuannya.

Pengembangan baru, peningkatan dan perluasan sistem penyediaan air dilakukan begitu lambat menyebabkan kuantitas dan kontinuitas distribusi air selalu menjadi persoalan yang belum dapat teratasi, tetapi berdasarkan hasil wawancara sebelumnya tentu perusahaan selalu mengupayakan yang terbaik. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Staf Pelayanan Langgan, yaitu:

“Kalau untuk saat ini memang kami merencanakan dalam 2024 ini ada program penambahan sumber, untuk pengaduan terbanyak sampai saat ini ya memang air sering tidak keluar, karena dulu 1 sumber dipakek 3 orang misalnya, sedangkan saat ini satu sumber di pake udah ribuan, otomatis sudah terbagi bagi.” (Wawancara dengan Bapak Anzori sebagai Staf Pelayanan Langgan, 9 Januari 2024)

Penambahan sumber tentunya melalui proses perjanjian kerja sama dengan pemilik sumber air. Proses administrasi terjadi disini, sehingga negosiasi dalam pemanfaatan sumber air tersebut harus dilaksanakan sesuai aturan. Pembaruan kontrak kerja sama harus rutin dilakukan agar tidak terjadinya kesalah pahaman antara Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dengan pemilik sumber air seperti yang terjadi dengan Masyarakat Nagari Sungai Kamunyang Kabupaten Lima Puluh Kota beberapa tahun lalu. Ketidak puasan pemilik sumber air terhadap kontrak yang tidak kunjung di perbaharui oleh Perusahaan membuat mereka melakukan aksi pemutusan sambungan air secara sepihak.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan oleh pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago. Pihak terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangannya terhadap keefektivitasan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan, sasaran, target kebijakan serta program yang telah ada sebelumnya.

Ketika pelanggan tidak kunjung membayar tagihan air mereka, tentu pihak penyedia layanan akan melakukan pemutusan aliran air pelanggan tersebut. Hal yang sama juga pernah terjadi menurut kesaksian pelanggan lain.

“Pernah tetangga ibuk yang mode tu nak, nyo memang urang yang agak payah lah saketek dibanding yang lain, alah 3 bulan manunggak bayia aia, tu urang PDAM mamutuihan aia nyo lai.”

“Pernah tetangga ibuk mengalami hal itu nak, dia memang orang yang agak lebih susah dibanding yang lain, udah 3 bulan menunggak tagihan air, terus PDAM akhirnya memutuskan aliran airnya.” **(Wawancara dengan Ibu Syaura sebagai Pelanggan, 10 Januari 2024)**

B. Faktor Penghambat Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh

a. Prasarana yang Belum Memadai

Kapasitas produksi merupakan suatu hal yang sangat penting ketika mengkaji bagaimana kinerja perusahaan dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat. Usaha perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

*“....kita akan kembali mengaktifkan menara air yang sebelumnya non-aktif bertahun tahun, agar debit air yang bisa kita aliri itu semakin banyak. Untuk peningkatan mesin itu kemarin bersumber dari dana APBD kita melakukan pengadaan Instalasi Pengelolaan Air yang lengkap” **(Wawancara dengan Bapak Alex Gusta Neri sebagai Kepala Sub Bagian Produksi, 9 Januari 2024)***

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui. Rencana peangktifan kembali menara air yang dimiliki perusahaan adalah solusi dalam peningkatan produksi, karena hal tersebut adalah respond dari perusahaan yang mengabaikan prasarana yang ada dengan kapasitas penampungan sebanyak 750 kubik atau setara dengan 750.000 liter air. Selain itu prasarana yang dimiliki berupa pipa distribusi dinyatakan sudah dimakan usia berada pada angka 80% per tahun 2022 oleh Direktur Produksi, namun nyatanya penyampaian rencana kerja tidak di realisasikan dan di

koordinasikan kepada seluruh karyawan. Hingga saat ini hal tersebut berdampak kepada seringnya terjadi kebocoran hingga kehilangan air dengan besaran 35 % per periode. Sedangkan berdasarkan aturan dari Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2006 bahwa tingkat kehilangan air pada PDAM maksimal berada pada angka 20 %.

b. Koordinasi yang Kurang Bagus Antara Pimpinan dan Bawahan

Titik cerah mengenai kebocoran yang sering terjadi ada pada hasil rapat kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago bersama Komisi B DPRD yang menyatakan bahwa perusahaan akan melakukan pergantian pipa dibawah aspal sebanyak 80% per tahun 2022.

Kurang bagusnya koordinasi membuat kegiatan perusahaan menjadi kacau balau, pasalnya pelatihan merupakan kegiatan yang begitu penting untuk dihadiri agar proses peningkatan kinerja perusahaan terjadi secara terus menerus. Berikut pernyataan Kepala Bagian Sub Umum yang membuktikan permasalahan koordinasi tersebut:

“koordinasi yang terkadang masih kurang bagus sehingga terjadi miskomunikasi. Yang seharusnya informasi pelatihan hari rabu , karena miskomunikasi mengiranya pelatihan diadakan hari kamis, otomatis sudah terlewatkan harinya.”

(Wawancara dengan Bapak Dian Purnomo, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum pada, 9 Januari 2024)

c. Sistem Pengecekan Air yang Masih dilakukan Secara Manual

Tagihan air sangat bergantung kepada kepastian angka pemakaian air oleh pelanggan, namun kesalahan dalam pencatatan meteran air yang masih dilakukan secara manual akan menyebabkan kerugian kepada pelanggan. Metode pencatatan manual ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung meteran air yang berada di lokasi pelanggan sehingga petugas harus turun secara langsung kelapangan.

“Beberapa petugas pengecekan meteran dalam pelayanannya kepada masyarakat belum maksimal, sehingga ini berdampak kepada jumlah tagihan pelanggan. Misalnya tidak di cek bulan ini, otomatis pelanggan melakukan pembayaran hanya sebatas biaya administrasi saja, namun ketika adanya pengecekan kembali di bulan berikutnya, pelanggan jadi membayar double di bulan tersebut.”

(Wawancara dengan Bapak Alek sebagai petugas lapangan, 22 Januari 2024)

Proses pengecekan meteran analog pelanggan yang dilakukan secara manual memiliki potensi yang sangat besar terjadinya kesalahan dalam pencatatan. Kebocoran air dan keskuratan penggunaan air merupakan kelemahan dari meteran air

analog atau konvensional. Kesalahan tersebut berimbas kepada kepatuhan pelanggan dalam membayar pemakaian airnya, karena pelayanan yang dapat merugikan pelanggan membuat pelanggan merasa tidak puas akan hal tersebut sehingga berdampak kepada banyaknya piutang yang tidak tertagih terhadap pelanggan

d. Peraturan Rekrutmen yang Tidak Tegas dalam Menghindari Penyelewengan.

Sistem rekrutmen yang tidak tegas dapat merugikan perusahaan. Pasalnya apabila dalam proses rekrutmen tidak ada aturan yang melarang adanya karyawan yang memiliki hubungan keluarga akan membuka kesempatan luas terjadinya indikasi tindak kriminalitas lebih besar seperti perilaku korupsi. Karena sudah adanya keresahan dan laporan yang muncul maka dibuatlah sebuah aturan yang dinyatakan oleh Bapak Dian, sebagai berikut :

“...bagaimana tindakan pertanggung jawaban dari perusahaan hingga saat ini? Apakah pihak terkait masih menjalankan tugasnya dan tidak ditindak lanjuti karna tidak mengganggu kinerja perusahaan atau bagaimana ya pak?” (Pertanyaan Penulis, 9 Januari 2024)

“Jadi kemarin ini dibikin satu aturan yang membatasi masing masing contohnya hanya satu jabatan yang bisa seperti tidak boleh berada di dalam satu struktur, misalnya kalau di umum suaminya istrinya di tenik. Terkait karyawan sebelumnya itu masih bekerja namun dibatasi struktur jabatannya.” (Wawancara dengan Bapak Dian Purnama, SH sebagai Kepala Sub Bagian Umum, 9 Januari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dian diketahui bahwa keputusan yang diberikan Direksi tidak membuat efek yang jera terhadap perilaku penyelewengan yang sudah terjadi sebelumnya, namun aturan yang dikeluarkan hanya berlaku untuk proses rekrutmen selanjutnya. Sebenarnya pemberantasan Nepotisme sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 pasal 30 tentang Badan Usaha Milik Daerah bahwa setiap orang dalam pengurusan BUMD dalam satu Daerah dilarang memiliki hubungan keluarga sampai derajat ketiga berdasarkan garis lurus keatas, kebawah, atau kesamping, termasuk hubungan yang timbul karena perkawinan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan perolehan data dari hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh, sebagai berikut:

1. Dari hasil pembahasan sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa Kinerja Perusahaan Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh menunjukkan masih terdapat kekurangan sebagai pihak penyedia air bersih di kota payakumbuh. Pencapaian indikator dalam produktivitas ini belum maksimal seperti target pelatihan tidak terpenuhi, target dan realisasi distribusi air yang semakin menurun diiringi dengan tingkat kehilangan air yang masih berada pada angka 35 % per tahun 2023. Dari segi kualitas pelayanan belum maksimal karena masih ada karyawan yang memberikan pelayanan tidak sesuai aturan dan penurunan kinerja SDM termasuk dalam melayani akibat permasalahan Rekrutmen.

Dari segi Responsivitas juga belum maksimal, adanya inovasi baru berupa Smart Water Companyi memang di perlukan, namun tingkat urgensi dari keluhan pelanggan mengenai distribusi air yang tidak memenuhi kebutuhan pelanggan tidak ada titik terang dari perusahaan. Kemudian indikator Responsibilitas dapat dikatakan belum maksimal, pasalnya kesalahan pengecekan meteran air secara manual akan berdampak kepada tagihan rekening air pelanggan sehingga proses administrasi tidak berjalan dengan baik, sedangkan responsibilitas adalah bagaimana perusahaan bekerja sesuai administrasi dan aturan yang ada. Dan terakhir indikator akuntabilitas sudah bagus namun belum maksimal, sebab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago ini sudah mendapat teguran dari DPRD melalui walikota agar melakukan evaluasi sebab dari laba yang didapatkan

2. Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sago dalam Penyediaan Air Bersih di Kota Payakumbuh adalah sebagai berikut:

Faktor Prasarana yang belum memadai dan dimanfaatkan dengan maksimal terbukti dari seringnya terjadi kebocoran pipa dan tida dimanfaatkannya menara air secara maksimal. Faktor kedua adalah Koordinasi yang Kurang Bagus antara Pimpinan dan Karyawan terbukti dari ketidaktahuan karyawan mengenai keputusan rapat kerja bersama Komisi B DPRD Kota Payakumbuh dan miskomunikasi yang terjadi ketika adanya kegiatan pelatihan. Sistem Pengecekan Meteran Air Masih dilakukan Secara

Manual adalah faktor penghambat ketiga, karena kesalahan pemeriksaan membuat informasi tagiahn rekening air pelanggan menjadi tidak akurat. Dan yang terakhir adalah peraturan rekrutmen yang tidak tegas dalam menghindari penyelewengan terlihat dari adanya beberapa karyawan yang memiliki hubungan keluarga.

Saran

Berdasarkan kesimpulan atas penelitian yang telah dilaksanakan dan juga berdasarkan informasi valid yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran penelitian sebagai berikut:

- a. Mempercepat pelaksanaan kerja sama dalam membangun sistem penyediaan air baru dan dibarengi dengan pemeliharaan sistem penyediaan air yang sudah ada agar selalu bisa di manfaatkan.
- b. Meningkatkan koordinasi dalam organisasi agar informasi yang diterima selaras.
- c. Membuat peraturan yang tegas sehingga tidak ada celah untuk terjadinya kesalahan yang dapat merugikan perusahaan
- d. Dilakukan sosialisasi dan penggantian meteran digital secara merata agar meminimalisir kesalahan tagihan rekening listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. S., & Sukwika, T. (2021). Analisis Kinerja Pegawai pada Direktorat Sumber Daya, Ditjen Dikti Kemendikbud. *Journal of Applied Management Research*, 1(1), 34–44. <https://doi.org/10.36441/jamr.v1i1.263>
- Amri, K., & Syahputri, A. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. 2(3), 12-18.
- Arifa, U. (2020). Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jam Gadang di Kota Bukit Tinggi. Universitas Andalas.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM Press.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Himia, Mahsyar, A., & Haerana. (2021). Kinerja Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Gow. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(1).
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153–171. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>

- Jegiftha, L., Gosal, R., & Sambiran, S. (2018). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Kabupaten Kepulauan Talaud. *EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1– 11.
- Kainde, J. V., Nayoan, H., & Waworundeng, W. (2021). Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Menata Perparkiran Kendaraan Bermotor di Kabupaten Mimika. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Khaeruman. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep dan Studi Kasus. Banten : CV. AA. Rizky
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.
- Peraturan Perundang-Undangan:
- Rama, M. I., & Nartin, N. (2020). Kinerja Organisasi Pada Kantor Lurah Arombu Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(3), 490–500. .
- Rizal, S., & Ramly, A. T. (2023). Pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 3(2), 101–116. <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v3i2.14271>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta