

## EVALUASI PELAKSANAAN PENGELOLAAN PDAM TIRTA KARIMUN DESA LUBUK KABUPATEN KARIMUN

Ramadhani Setiawan  
ramadhanisetiawan@gmail.com  
Fitri Kurnianingsih  
fitriacy@gmail.com

(Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji)

### Abstrak

*PDAM Tirta Karimun merupakan suatu perusahaan daerah air minum yang memberikan jasa pengaliraan air bersih untuk masyarakat di Tanjung Batu Kundur. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayan PDAM ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna PDAM. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti akan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sesuai ruang lingkup judul penelitian. Dari hasil penelitian di PDAM ini maka penelitian ini membuah hasil yaitu bahwasanya PDAM ini sudah memberikan pelayanan yang transparan dan juga bertanggung jawab namun dalam pelayanan ini masih banyak kekurangannya terutama didalam pengelolaan dan distribusi air tersebut, banyak kendala seperti tidak jalannya air saat kemarau, keruhnya air saat musim hujan dan dimana air kurang layak konsumsi karena berlumpur dan berbau bila selepas hujan, selepas kemarau dan bila saat air tidak dicampur bahan kimia. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelayanan PDAM ini masih terdapat banyak kekurangan walaupun mereka sudah melakukan apa yang harus mereka lakukan. Untuk saran diharapkan bisa membeberikan pelayanan yang diharapkan dimana masyarakat sangat terbantu jika PDAM ini berjalan dengan lancar, maka dari itu diharapkan bisa meningkatkan kualitas dan pelayaannya*

**Kata kunci :** *Pelayanan, PDAM, Pengelolaan, Distribusi.*

### Abstract

*PDAM Tirta Karimun is a regional water supply company that provides services for estimating clean water for the community in Tanjung Batu Kundur. This study aims to see how the PDAM's servants are in providing services to the PDAM user community. This research was carried out descriptively with a qualitative approach, in this qualitative descriptive study the researcher will provide a systematic, factual and accurate description of the facts according to the scope of the research title. From the results of the research in this PDAM, this research resulted in the result that this PDAM has provided transparent and responsible services, but in this service there are still many shortcomings, especially in the water management and distribution, many problems such as not running water during the dry season, turbid water during the rainy season and where water is not suitable for consumption because it is muddy and smelly when after the rain, after the dry season and when the water is not mixed with chemicals. The conclusion in this study is that the PDAM service still has many shortcomings even though they have done what they have to do. For suggestions, it is expected to provide the expected service where the community is greatly helped if the PDAM runs smoothly, therefore it is expected to improve its quality and service.*

**Keywords:** *Service, PDAM, Management, Distribution.*

## Pendahuluan

Pada tahun 2016 lalu pemerintah telah mengupayakan penanganan masalah ini, hal ini di buktikan pemerintah yaitu dengan cara membuka cabang PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Karimun yang beralamat di Tanjung Batu Kundur tepatnya di Tempan desa Lubuk Kecamatan Kundur, PDAM ini adalah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang jasa untuk penyediaan air minum yang bersih dan layak konsumsi. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah bentuk usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara/pemerintah/daerah dan dipisahkan dari kekayaan negara (dalam buku Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003: 202).

Saat ini PDAM Tirta Karimun sudah berjalan, dari pertama kali berjalannya PDAM ini hanya mampu mengoperasikan aliran air bersih hanya dibawah 500 rumah warga saja, namun sekarang sudah ada sedikit peningkatan menjadi hampir 900 rumah warga yang di aliri air PDAM tersebut. Untuk setiap pemasangan dikenai tarif yang berbeda-beda tergantung tempat yang di diami warga tersebut, Untuk pemasangan dari pihak PDAM hanya menyediakan pipa dua belas meter saja, sisanya akan dibebebankan kepada masyarakat yang ingin memasang meteran. Dua belas meter itu terhitung dari pipa utama yang biasanya berada disamping jalan.

Dalam PDAM ini 1 kubik air di bandrol dengan harga Rp 1.750 sampai dengan Rp2.800, sedangkan dipihak swasta air tersebut dibandrol harga sekitar lima puluh ribu perkubiknya, untuk diperjelas lagi 1 kubik setara dengan 5 drum air sedangkan 1 drum 2 ratus liter. Tuntunya masyarakat sangat mengharapkan air dari PDAM ini, namun air dari PDAM ini belum bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat dikarenakan masih banyak masalah yang belum bisa dituntaskan mereka.

Ada beberapa lokasi pendistribusian yang sulit teraliri Air PDAM Tirta Karimun di Tanjungbatu Kundur pada saat ini hal tersebut dikarenakan kurangnya air dan jauhnya lokasi pendistribusian sehingga pengaliran air akan telebih dahulu macet dibandingkan diwilayah lain, sampai sekarang hal ini masyarakat hanya pasrah saja karena mereka tinggal diperaliran yang terjauh dibndingkan yang lainnya.

PDAM Tirta Karimun memiliki 4 waduk penampung air, namun yang aktif digunakan hanya 1 waduk saja, dan satunya lagi untuk cadangan, dan sisanya belum bisa dioprasikan, tentunya 1 waduk tidak terlalu efektif untuk penampungan air. Sedangkan pada tahun 2015 silam PDAM tersebut pernah macet total dalam kurun waktu kurang lebih 5 bulan dikarenakan musim kemarau, hal tersebut bisa terjadi disebabkan waduk tersebut hanya mengandalkan air curah hujan saja buakan menghandalkan mata air dasar waduk, mata air tidak berfungsi dikarenakan tertutup oleh lumpur–lumpur waduk.

Dalam menyelenggarakan pelayanan PDAM tersebut, ini termasuk dalam pelayanan barang, pelayanan barang adalah pelayanan yang manghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jarinagan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih ( Hardiyansyah, 2011:23). Saat ini walaupun PDAM Tirta Karimun sudah berjalan, namun apa yang direncanakan belum sesuai dengan yang diharapkan, karena saat ini PDAM belum memberikan kepuasan terhadap pelangan atau masyarakat, dan di mana di dalam pengelolaan PDAM ini banyak sekali keluhan dari masyarakat karena mereka belum bisa sepenuhnya menggunakan air tersebut untuk semua keperluan rumah tangganya, tidak hanya itu saja, banyak juga keluhan warga mengenai pelayanan yang tidak memuaskan seperti operasi penggunaan air tersebut tidak full jam atau tidak jalan terus yaitu senormal-normalnya normalnya hanya 10 jam saja, selebihnya 14 jam tidak bisa digunakan masyarakat,

normalnya saja hanya 10 jam tentunya bisa dibayangkan jika saat kemarau tentunya pasti dibawah 10 jam untuk oprasi pengaliran airnya.

Disisi lain kualitas air pun belum bisa dikatakan layak standar kesehatan, seperti yang termuat di surat kabar MEMO-86.COM, bahwa proyek pengadaan air bersih di Kelurahan Sawang yang dikelola PDAM Karimun yang bersumber dari APBN sebesar Rp.6,5M belum dapat dinikmati masyarakat layaknya air bersih. Kondisi air bersih berwarna merah dan sangat menakutkan untuk dikonsumsi ironisnya sejak seremoni peresmian proyek airmin ini dilakukan langsung oleh bupati Karimun, H. Annur Rafiq proyek air bersih yang ditampung dana APBD 2015 hanya 2 minggu saja air bersih selebihnya airnya merah.

Tidak hanya disitu kadang-kadang sering terjadi kebocoran pipa, kerusakan mesin air, yang membuat air PDAM macet namun dengan gejala seperti itu petugas dari PDAM pun tidak cepat tanggap untuk melakukan perbaikan, sehingga hal ini menyebabkan beberapa warga berinisiatif untuk menampung air hujan yang nantinya akan digunakan untuk keperluan rumah tangga termasuk juga untuk dikonsumsi, dan ada juga sebagian warga yang tergolong mampu, mereka harus merogoh kantong agak dalam untuk membeli air dari pihak swasta agar air tersebut dapat dikonsumsi dan bagi yang tidak mampu mereka harus mencari sumur umum untuk mendapatkan air yang layak di konsumsi.

Dilihat dari masalah di atas tentunya hal ini perlu mengevaluasi kembali mengenai pelayanan yang ada dalam PDAM tersebut. Karena pelayanan yang nyata jauh melampau apa yang di harapkan adalah pelayanan yang menetapkan standar-standar tertinggi orang itu sendiri, selalu standar-standar yang melampau apa yang diminta atau diharapkan orang lain (Uno dan Nina, 2015 : 60. Lebih lanjut (Rahmayanty, 2013:5) mengatakan pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan

karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan pernah ada. Menurut Gage (2013: 17) secara umum, para pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagaimana berikut ini :

1. Produk atau jasa yang berkualitas. Mereka merasa mendapat balasan atas uang yang telah dikeluarkan.
2. Aksesibilitas. Mereka tidak perlu bersusah payah untuk memperoleh produk anda.
3. Pelayanan pelanggan yang baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.

Dilihat dari paparan dan uraian pendahuluan yang peneliti sampaikan di atas maka peneliti sangat tertarik untuk melihat masalah di PDAM Tirta Karimun ini lebih mendalam lagi. Seperti yang dinyatakan oleh Emory dalam Sugiyono (2014: 32) bahwa baik penelitian murni atau terapan semuanya berangkat dari masalah, hanya untuk penelitian terapan, semuanya dapat digunakan untuk membuat keputusan. dan agar nantinya dapat jadi patokan dan acuan serta memudahkan peneliti untuk meneliti maka dari itu peneliti akan membatasi serta mengambil judul yaitu mengenai, Evaluasi Pelayanan PDAM Tirta Karimun (Studi di PDAM Tirta Karimun Desa Lubuk Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun).

### **Kerangka Teoritis Evaluasi**

Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan (Mulyadi, 2015: 85).

Menurut Subarsono (2013 : 119) evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan

sudah berjalan cukup waktu. Lebih lanjut Subarsono mengatakan evaluasi memiliki beberapa tujuan dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
- b. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
- c. Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
- d. Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap lebih lanjut, evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif.
- e. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpanagan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
- f. Sebagai bahan masukan untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah unuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

### **Pelayanan**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli baarang atau jasa (Hardiansyah, 2011:10).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna (1) prihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan seiring dengan barang dan jasa

(Surjadi, 2012:10). Pelayanan menurut (Thoah 2008:22), pelayanan adalah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Menurut santosa, (2009:57) Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya intansi pemerintah, melaikan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh intansi pemerintah bermotif sosial politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

### **Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Krik & Miller (1986) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Sedangkan menurut Taylor & Bogdan (1975, p. 5). Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Data-data yang dikumpulkan berupa teks, kata-kata simbol, gambar, walaupun dapat dimungkinkan terkumpulnya data-data yang bersifat kuantitatif Milles & Huberman (2014).

Didalam sebuah literatur disebut bahwa terdapat 2 pertimbangan objektif dan subjektif yaitu Pertimbangan objektif adalah pertimbangan berdasarkan kualitas masalah dan konseptualisasi dan Pertimbangan subjektif adalah pertimbangan tentang kredibilitas calon

peneliti terhadap apa yang akan diteliti (singarimbun:1984)

Mengingat penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, maka penelitian diarahkan melihat atau menganalisis objek dan informasi penelitian berkaitan dengan fokus penelitian ini.

### **Temuan dan Pembahasan**

Sebelum masuk kedalam pembahasan mengenai analisis Evaluasi Pelayanan PDAM Tirta Karimun (Studi di PDAM Tirta Karimun Desa Lubuk Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun) maka akan lebih baik jika peneliti menceritakan terlebih dahulu mengenai karakteristik informan, agar nantinya data dan informasi yang didapatkan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dalam menganalisis masalah mengenai Evaluasi Pelayanan PDAM Tirta Karimun (Studi di PDAM Tirta Karimun Desa Lubuk Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun) dan tidak hanya disitu, disini juga peneliti akan memaparkan beberapa alasan mengapa peneliti mengambil informan di tempat tersebut. peneliti mengambil 7 orang yang berbeda wilayah sebagai informan yang peneliti anggap berkapasitas, matang dan memiliki kompetensi dalam memberikan informasi dari permasalahan dalam penelitian ini. Berikut beberapa alasan mengenai pemilihan informan.

1. Bapak zulkarnain adalah seseorang yang menjabat sebagai kepala cabang PDAM Tanjung Batu, selaku ketua cabang PDAM Tanjung Batu tentunya beliau sangat paham mengenai semua permasalahan yang ada di dalam PDAM tersebut, sehingga sangat patut apabila beliau dijadikan informan.
2. Pak Arman adalah seorang kariawan PDAM yang berkerja dibagian lapangan, kesehariannya dalam berkerja selalu menghadapi dan bertatap muka dengan pelanggan saat dilapangan, dengan begitu maka peneliti tidak menyia-nyaiakan kesempatan ini karena dengan bertemunya peneliti dengan pak arman

ini peneliti yakin akan dapat menguras banyak informasi yang akan didapat darinya.

3. Ibu Sumila adalah adapun alasan saya mengambil dan memilih beliau menjadi informan adalah karena saya melihat didaerah Fajar Baru hanya sekitar 4 meteran saja yang menggunakan PDAM tersebut, dengan daerah yang paling sedikit menggunakan PDAM ini tentunya ada hal yang menyebabkan hal itu terjadi, dan hal itu juga yang membuat saya yakin nantinya saya akan mendapatkan informasi yang bisa menjawab permasalahan yang sesungguhnya.
4. Ibu Riana adalah setelah saya mengambil informan yang paling sedikit yang terpasang meteran air didaerah Fajar Baru selanjutnya saya mengambil informan yang didaerahnya terbanyak memasang meteran PDAM tersebut otomatis termasuk yang terbanyak juga menggunakan air PDAM tersebut yaitu daerah Dwi Kora, di ketauhi di bulan april 2018 tercatat 181 meteran yang digunakan, pastinya disana saya akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
5. Bapak Abdul Raiz; Alasan peneliti mengambil informan di Tanjung Sari Poyo ini adalah di mana lokasi tersebut di tengah – tengah diantara lokasi daerah yang lain, sehingga timbul pemikiran peneliti untuk mencari informan di tempat tersebut pastinya nanti ada informasi yang akan didapatkan.
6. Ibu Marna; Adapun alasan saya mengambil informan di tanjung susup ini adalah dimana daerah tersebut termasuk daerah yang terdekat dan mempunyai daratan yang lebih rendah sehingga air pastinya lebih cenderung kedaerah tersebut, dengan demikian peneliti pasti akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
7. Ibu Ayu; Sengaja saya mendatangi daerah Paya Togok ini karena menurut kepala cabang PDAM Tanjung Batu Paya Togok adalah daerah yang paling

sulit terjangkau air PDAM ini, dengan ini pasti peneliti akan mendapatkan informasi yang akan membantu peneliti nantinya.

8. Ibu Enden; Ibu Enden ini adalah informan yang terakhir dimana alasan peneliti mengambil ibu Enden sebagai informan adalah daerah Sai. Sebesi adalah daerah yang paling terjauh yang di aliri air PDAM ini, nah dengan demikian diharapkan peneliti akan banyak mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pelayanan yang transparansi disini yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah mengerti.

1. Pelayanan transparan; Dalam pelayanan ini memang sangat dibutuhkan transparansi, hal ini tentunya akan memberikan dampak kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa, karena dalam pelayanan jasa, kepuasan itu akan timbul jika penerima jasa dapat melihat dan merasakan keterbukaan dalam segala akses, tidak hanya itu pelanggan jasa juga biasanya akan menuntut fasilitas yang memadai yang nantinya akan memudahkan pelanggan dan juga membuat pelanggan menjadi betah dan nyaman. Selanjutnya mengenai pelayanan PDAM Tirta Karimun ini banyak hal yang peneliti temukan, antara lain saat wawancara berlangsung masyarakat rata-rata sudah merasakan pelayanan yang transparan yang diberikan oleh PDAM tersebut, dimana dalam pelayanannya tidak ada hal yang ditutup-tutupi baik saat PDAM macet, mesin rusak, ataupun saat kemarau, walau pun dalam pelayanan masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang terbuka namun mereka masih susah dalam mengakses air yang dibutuhkan, Hal ini juga dikatakan oleh kepala cabang PDAM tanjung batu yaitu ZK:

*“pelayanan ini kita bersifat terbuka, tapi pelayanan ini sebenarnya kita banyak kekurangan, salahsatunya seperti saat ini, karena*

*kemarau air waduk kering ,jadi kerisis air”(sumber: wawancara 21 juni 2018).*

Hal ini tentunya membuat masyarakat pengguna PDAM menjadi sulit untuk mendapatkan air, dikala musim kemarau mereka harus mencari sumber air lain untuk memenuhi kebutuhan air, mau tidak mau kebanyakan dari mereka akan mencari sumur umum untuk mendapatkan air bersih. Hal ini disebabkan karena kebanyakan mereka tidak mampu membeli air bersih dari pihak swasta, bagi mereka harga air bersih dari pihak swasta sangat mahal. Biasanya masyarakat selalu menyempatkan diri untuk mengambil air dari sumur umum dengan menggunakan jerigin lalu diangkut menggunakan motor atau pun menggunakan gerobak. Diketahui untuk saat ini harga air 1 drum 200 liter yaitu Rp 10000 maka dalam 1 kubik saja mereka harus mengeluarkan rupiah seharga Rp 50000, dengan harga segitu tentunya masyarakat kalangan menengah kebawah akan merasa keberatan.

Selain kemarau ketidak seimbangan, antara waduk dengan pengguna PDAM juga mempengaruhi kelancaran air, debit air yang sedikit telah membuat aliran air lambat saat mengalir, pada bulan maret diketahui sekitar 883 meteran yang terpasang di 18 wilayah yang berbeda tentunya hal ini membuat air semakin minim saat musim kemarau, jika air mulai mengering mereka akan membuat giliran pengaliran bagi penggunaan air dengan membagi 2 bagian. Hal demikian dilakukan untuk mengantisipasi supaya masyarakat masih dapat menggunakan air walaupun cuaca kemarau.

Dari pengakuan mereka tidak musim kemarau saja yang menimbulkan masalah namun di musim hujan juga tetap ada masalah dimana saat musim hujan maka air akan keruh apalagi bila air tidak dicampur obat kimia (kaporit, soda dan tawas) tujuannya dengan bahan kimia tersebut maka bahan kimia tersebut mampu untuk mengendapkan lumpur yang tersebar di air tersebut. bila bahan kimia tersebut tidak ada

maka air tersebut akan sangat keruh, kuning dan berlumpur akibatnya mereka menggunakan air tersebut hanya untuk mandi dan mencuci saja, dan akan menimbulkan kekhawatiran bagi masyarakat bila di konsumsi untuk makan dan minum. Hal ini seperti yang dikatakan ibu Raina:

*” kalau bersih ni memeng tak bisa di cakup, kalau baru hujan ni kayak air susu, terus kalau agak-agak seminggu agak-agak jernih tapi airnya kelabu, kalau dah agak sebulan tu kuneng airnya, tapi kitekan tak ada air kan jadinya kita pake juga, kita masukan ke bak kan ,biar mendap nantikan dia jernih, baru bisa buat mandi dan nyuci. ”(sumber: wawancara 23 juni 2018).*

## 2. Pelayanan yang memadai;

Bicara mengenai pelayanan yang memadai dalam PDAM ini tentunya peneliti tidak terlepas dari masyarakat pengguna PDAM, dimana peneliti telah beberapa kali melontarkan pertanyaan kepada masyarakat pengguna PDAM yang berbeda-beda, maka respon mereka mengatakan belum memadai, seperti yang dikatakan AR:

*“belum la ya kan, air die tak lanca,macam mane? jalan-jalan tapi selo .” (sumber: wawancara 23 juni 2018).*

Dimana dalam keterangan yang di paparkan informan mengatakan saat ini belum bisa, dimana air tersebut tidak lancar, jalan-jalan tapi selow, dengan demikian informan diatas menyatakan bahwa pelayanannya belum memadai. Diketahui oprasional air PDAM saat normal-normalnya air itu 10 jam yaitu dari jam 07:00 pagi sampai jam 17:00 sore. Nah tentunya jika kemarau jam oprasionalnya tidak stabil sehingga jam oprasionalnya akan turun tergantung seberapa banyak air yang tersisa didalam waduk tersebut. saat kemarau sudah berlangsung lama hal ini akan membuat aliran air tersebut menjadi

lambat atau selow dan lama kelamaan akan macet total.

Ketika macet atau ada kerusakan dalam PDAM ini maka penyebar informasi yang akan menginformasikan kepada masyarakat PDAM adalah kolektor yang menjemput uang, nah pada saat nagih uang tagihan PDAM sekalian pemberitahuan tentang informasi keadaan atau informasi yang sedang terjadi. Namun ada sebagian warga yang sulit untuk membayar saat keris air. Akibatnya uang tagihan akan menunggak selama air tidak jalan, setelah air PDAM itu jalan baru petugas penjemput uang bisa mengambil uang tersebut, hal tersebut dilakukan oleh sebagian warga sebagai buntut tanda bahwa mereka kecewa terhadap kondisi PDAM yang selalu macet-macet. Pada dasarnya mereka tidak lah berperilaku sedemikian rupa jika pelayanan PDAM ini lancar-lancar saja.

## Penutup

Setelah peneliti mendapatkan informasi mengenai pelayanan PDAM ini maka peneliti dapat menganalisis masalah yang ada di dalam PDAM tersebut, sehingga akhirnya membuahkan sebuah kesimpulan untuk perindikatornya dan keseluruhannya, untuk kesimpulan perindikator yaitu sebagai berikut:

1. Transparan, dari analisis peneliti diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan diatas sudah memberikan pelayanan yang bersifat transparan dan terbuka, hal ini dibuktikan dengan didapatnya informasi-informasi yang mereka berikan kepada masyarakat saat PDAM macet karena kemarau, saat mesin rusak dan saa ada kerusakan sistem.
2. Akuntabilitas dalam akuntabilitas ini peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan PDAM ini memang sudah bertanggung jawab mengenai semua hal yang bersangkutan dengan pelayanan tersebut, namun ada sedikit hal yang memang harus di maklumi karena kondisi cuaca, seperti tidak jalannya air dikarenakan kemarau.

3. Kondisional, dilihat dari kondisi yang terjadi dalam pelayanan PDAM ini bisa dikatakan bahwa pelayanan didalam PDAM ini jauh dari kata efektif dan juga efisien dikarenakan banyaknya kendala yang terjadi sehingga menimbulkan banyak masalah dalam pelayanan.
4. Partisipatif, didalam pelayanan PDAM ini dapat disimpulkan bahwa belum ada partisipatif dalam berkerjasama antara karyawan PDAM dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM ini sehingga belum ada terciptanya rasa solidaritas dalam menjalin kerja sama.
5. Kesamaan Hak, didalam PDAM Tirta Karimun ini dapat dilihat serta disimpulkan bahwasannya tidak ada ditemukan diskriminasi terhadap suku, ras, agama dan golongan semuanya sama dan setara tidak ada satupun yang dibeda-bedakan.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, dalam keseimbangan hak dan kewajiban ini sebenarnya tidak layak karena biaya tarif perkubiknya sangat lah rendah bila dibandingkan dengan tarif air swasta, sehingga kualitas yang diberikan.

Dari hasil yang peneliti analisis maka peneliti melihat pelayanan PDAM ini sudah bersifat terasparan, tidak ada hal yang ditutup-tutupi, mereka semua terbuka baik saat keadaan air lancar maupun saat air tidak jalan. Hanya saja ada keluhan masyarakat mengenai pelayanan PDAM saat musim kemarau tiba, mereka harus merasakan susahnyanya mendapatkan air bila saat kemarau, disisi lain mereka tidak bisa menampung air hujan di sisi lain juga air PDAM ini tidak jalan, didalam kondisi seperti ini mayoritas dari mereka juga tidak sanggup untuk membeli air bersih hanya sebagian dari mereka saja yang mampu membeli air dari pihak swasta. Maka dari itu mereka harus mencari sumur umum untuk mendapatkan air bersih tersebut.

Disaat musim hujan juga terdapat masalah yang di terima oleh masyarakat, dimana biasanya air PDAM tersebut keruh hingga berwarna susu, belum lagi ditambah

air tersebut bau dikarenakan lumpur yang di dalam pipa tersapu keluar pipa. Dengan demikian pelayanan ini belum bisa di katakan memadai, karena banayak sekali kekurangan dalam implementasinya. Walaupun demikian mengenai pelayanan ini namun dari pihak PDAM selalu berusaha berbuat apa yang bisa dilakukan dan apa yang harus memang diperbuat mereka seperi selalu bertanggung jawab terhadap tugas-tugas mereka.

Selanjutnya mengenai kodisional pelayanan PDAM saat ini belum bisa dikatakan efektif dan efisien karena masih bnyak pelayanan yang bisa dikatakan belum layak dan masih kurang sehinga perlu dikoreksi dan dibenahi lagi, disini antara pemberi pelayanan dan penerima pelayana juga belum ada menjalin kerja sama untuk sama-sama meningkatkan pelayanan PDAM tersebut. dalam keseimbangan hak dan kewajiban ini sebenarnya tidak layak kaerna biaya tarif perkubiknya sangat lah rendah bila dibandingkan dengan tarif air swasta, sehingga kualitas yang diberikan PDAM tidak bisa berubah dan meningkatkan kualitas yang lebih baik lagi.

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2011, *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada University Prees.
- Gage, Susan. 2013. *Strategi Pelayanan Pelangan*. Jakarta: PT Suka Buku.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Trasparansi Pelayanan Pulik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kusuma, Mochtar. 2016. *Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Parama Ilmu.

- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Subarsono. 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refiks Aditama.
- Suwarto. 2014. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Uno, Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2015. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta:
- Apriyana, Prima, 2010. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal Di Wilayah Pengembangan Ujung Berung Kota Bandung" *Jurnal Perencanaan wilayah dan Kota*.
- Ayu, Arindha. 2010. "Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih". Surakarta: UNS
- Malahayati, 2012. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Pdam Tirta Aneuk Laot Kota Sabang" Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Subhan, Muhammad. 2017. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Diwilayah Kelurahan Tanjung Pinang Timur Tahun 2016" Tanjungpinang. UMRAH
- Panggabean, Anggiat. "Tak Layak Konsumsi Penyidikan Pengadaan Air Bersih Mandek Dicapjari Kunder". 3 Agustus 2017. <http://www.memo86.com/tak-layak-konsumsi-penyidikan-pengadaan-air-bersih-mandek-dicapjari-kunder>.
- Yulistiowati, yuwanto, 2011. "Evaluasi Kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Jepara" Universitas

**Sumber Dari Skripsi dan Jurnal :**

Diponegoro.