

**EVALUASI KINERJA AKSESIBILITAS PELAYANAN  
AIR BERSIH PDAM TIRTA FULAWAN  
DI KABUPATEN SIMEULUE**

**SKRIPSI**

**LINDA SAFITRIANI**  
**1705905010013**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
MEULABOH  
2022**

**EVALUASI KINERJ A AKSESIBILITAS PELAYANAN  
AIR BERSIH PDAM TIRTA FULAWAN  
DI KABUPATEN SIMEULUE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Teuku Umar**

**Oleh**

**LINDA SAFITRIANI  
1705905010013**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
MEULABOH  
2022**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MEULABOH-ACEH BARAT**

Telp : (0655) 7001959

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id), Email : [fisip@utu.ac.id](mailto:fisip@utu.ac.id) Kode Pos 23615

Meulaboh, 22 November 2022

Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenjang : Strata 1 (S1)

### **LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

**Nama : LINDA SAFITRIANI**  
**NIM : 1705905010013**

Dengan Judul:

**EVALUASI KINERJA AKSESIBILITAS PELAYANAN AIR BERSIH  
PDAM TIRTA FULAWAN DIKABUPATEN SIMEULUE**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana S.AN Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar Meulaboh

Mengesahkan :

Pembimbing

**Cut Asmaul Husna, S.Ag.,MM**

NIDN.0004077806

Mengetahui :

**Basri, S.H., M.H.**  
NIP.196307131991021002

**Safrida, S.Sps., M.A.P.**  
NIP.199005122019032026



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MEULABOH-ACEH BARAT**

Telp : (0655) 7001959

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id), Email : [fisip@utu.ac.id](mailto:fisip@utu.ac.id) Kode Pos 23615

Meulaboh, 22 November 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jenjang : Strata 1 (S1)

**LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN**

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

Nama : LINDA SAFITRIANI  
NIM : 1705905010013

Dengan Judul:

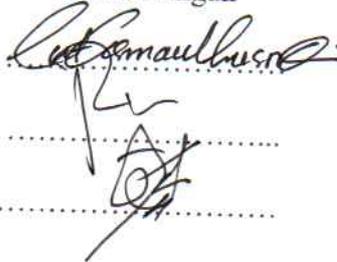
**EVALUASI KINERJA AKSESIBILITAS PELAYANAN AIR BERSIH  
PDAM TIRTA FULAWAN DI KABUPATEN SIMEULUE**

Yang telah dipertahankan didepan dewan komisi penguji pada tanggal 22  
November 2022 dan telah direvisi.

Menyetujui  
Komisi Ujian

Tanda Tangan

1. Ketua : Cut Asmaul Husna, S.Ag.,MM
2. Anggota : Sri Wahyu Handayani, MA
3. Anggota : Zuhrizal Fadlhy, S.E M.Si



Mengetahui :  
Ketua Jurusan Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

  
Sairida, S.Sos., M.A.P.  
NIP.199005122019032026

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : **LINDA SAFITRIANI**

**NIM** : **1705905010013**

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lainnya yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat di pandang sebagai penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, saya menyatakan kesediaan untuk di batalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Meulaboh, 30 Desember 2022  
Saya yang membuat pernyataan,



**LINDA SAFITRIANI**  
**1705905010013**



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta) ditambahkan kepada nya tuju laut (lagi) sesudah (kering) nya niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah sesungguhnya Allah Maha perkasa lagi Maha bijaksana (Qs. Lukman: 27)

Ya Allah...

Jadikanlah kami kaya akan ilmu, muliakanlah kami dengan ketekunan dan hasilah diri kami dengan kesabaran, sesungguhnya Allah tidak akan menguji seseorang hamba di luar batas kemampuan nya dan mintak pertolongan nya dengan shalat dan sabar.

Alhamdulillah...

Dengan ridho mu ya Allah  
Tahap ini telah kuselesaikan,  
Namun ini bukan akhir dari perjalanan ku,  
Melainkan awal dari sebuah perjalanan menuju tahap selanjutnya.

Teruntuk orang-orang tercinta

Ayahanda (Anir) dan Ibunda Tercinta (Nur Aisyah) serta Abang dan Adekku (Leo dan Andes) Terimakasih banyak, atas segala bentuk motivasi yang menghiasi isi hati dan pikiran, sehingga menjadikan peribadi ini menjadi sesuatu yang sedikit berkembang. setiap langkah, setiap keringat dan air mata yang menetes, dan apa pun itu akan kupersembahkan semuanya untuk orang-orang yang tercinta.

Persembahkan terbaik untuk almarhum Kakek dan Nenek Jahrib dan Rahima cucu mu akan menjadi manusia yang serba bisa dalam segala hal, I'M promise

Dan beribu terima kasih saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya (ibu Cut Asmaul Husna, S.Ag., MM) serta dosen penguji (ibu Sri Wahyu Handayani, MA dan Bapak Muhrizal Fadhlly, S.E., M.Si) yang telah memberikan saya ilmu yang sangat luar biasa, telah meluangkan waktu hanya demi membimbing saya, dan berkat bantuan beliau lah saya bisa mendapatkan gelar Sarjana, mungkin jasa mereka memang lah tak sanggup terbalas karena Allah lah yang mampu membalas semuanya.

Dan spesialnya kepada sahabat-sahabat saya tercinta (Jumailani, S.Pi, Monika, S.KM, Merianti, S.E, Nosi, Intan, Ulfi, Rindy dan Muklis, S.AN) yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya hingga dapat menyelesaikan karya ini. Tak lupa juga kepada kawan-kawan seperjuangan angkatan 2017 FISIP yang telah membantu, tanpa semangat dan dukungan dari kalian semua mungkin saja tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini, kupersembahkan karya kecil ini untuk kalian semua para sahabatku.

Sesungguhnya bersama ke-sulitan akan kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah kerja keras (untuk urusan yang lain), (Q.S Al-Insyirah : 5-7)

Linda Safitriani, S.AN

## **BIODATA**

Nama : LINDA SAFITRIANI

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Awe Kecil, 23 Mei 1999

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Desa Awe Kecil, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue

Nama Orang Tua

- a. Ayah : ANIR (Alm)
- b. Ibu : NUR AISYAH
- c. Pekerjaan : Tani
- d. Alamat : Desa Awe Kecil, Kecamatan Teupah Barat, Kabupaten Simeulue

Pendidikan Formal

SD (2005 - 2011) : SD Negeri 9 Teupah Barat

SLTP (2011 - 2014) : SMP Negeri 1 Teupah barat

SMA (2014 - 2017) : SMA Negeri 1 Teupah Barat

Perguruan Tinggi : Fakultas FISIP Jurusan Administrasi Negara Tahun masuk 2017

Aceh Barat, 30 Desember 2022

Penulis  
LINDA SAFITRIANI

## **ABSTRAK**

**Linda Safitriani, 1705905010013.** Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti kepada masyarakat di Kabupaten Simeulue bahwa PDAM Tirta Fulawan dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat hingga sekarang mengalami penurunan dalam hal penyediaan air bersih. Adapun kinerja yang dilakukan oleh PDAM Tirta Fulawan saat ini masih belum berjalan dengan baik, buktinya masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai tidak lancarnya air yang tersedia bagi masyarakat serta pelayanan yang di berikan masih sangat belum optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue dan Kendala apa saja yang dialami oleh pihak PDAM Tirta Fulawan mengenai kinerjanya dalam hal penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Simeulue. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan informan 6 (enam) orang. Teknik analisis data menggunakan data koneksi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa; Hasil penelitian di dapatkan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue belum sepenuhnya baik dan maksimal karena masih ada beberapa hal dalam kinerja yang tidak berjalan sesuai dengan harapan dan perencanaan kerja seperti kualitas kerja yang harus ditingkatkan lagi, kuantitas kerja yang memiliki hambatan, pelaksanaan dilapangan yang mendapat kendala. Hasil penelitian di dapatkan kendala kinerja PDAM Tirta Fulawan dalam memberikan penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Simeulue yakni kendala pada aspek teknis dan non teknis.

**Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja Aksesibilitas, Pelayanan, PDAM**

## **ABSTRACT**

**Linda Safitriani, 1705905010013.** *Based on observations made by researchers to the community in Simeulue district that PDAM Tirta Fulawan in distributing clean water to the community has until now experienced a decline in the supply of clear water. As for the performance carried out by PDAM Tirta Fulawan at this time it is still not going well, the evidence is that there are still many complaints from customers about the unsmooth water available to the community and the services provided are still not optimal. The purpose of this study was to determine the performance of the regional drinking water company (PDAM) Tirta Fulawan, Simeuleu district and what constraints were experienced by PDAM Tirta Fulawan regarding its performance in terms of supplying clean water needs in Simeulue district. Qualitative descriptive research method with 6 (six) informants. Data analysis techniques using data correction, data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the study found that the performance of the regional drinking water company (PDAM) Tirta Fulawan Simeulue district was not fully good and optimal because there were still several things in performance that did not go according to expectations and work planning such as work quality that had to be improved again, quality of work that had obstacles, implementation in the field that gets constraints. The result of the study found that the performance constraints of PDAM Tirta Fulawan in providing clean water supply in Simeulue district, namely constraints on technical and non-technical aspects.*

**Keywords:** *Evaluation, Accessibility Performance, Service, PDAM*

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul *”Evaluasi Kinerja Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Fulawan di Kabupaten Simeulue”*. Sholawat beserta salam tidak lupa juga kita sanjungkan kearibaan Nabi besar kita Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau yang telah membuat reformasi kepada umat manusia dunia yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karenanya penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak lepas dari banyak kesulitan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua dan semua rekan yang telah membantu, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini penulis tunjukkan kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orangtua tercinta Ayah dan Ibu yang telah memberikan do’a dalam setiap sujudnya, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tiada batasnya kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ishak Hasan, M.Si, selaku Rektor Universitas Teuku Umar
4. Bapak Basri, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar
5. Ibu Safrida, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

6. Ibu Cut Asmaul Husna,S.Ag.,MM selaku Pembimbing dalam penulisan proposal skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran yang berarti bagi penulis
7. Para Dosen dan staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar
- 8.Saudara kandung penulis, Leo Hendra Gunawan dan Andes Aboni yang banyak membantu dan memberikan dukungan besar dalam penulis menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabat-Sahabat yang saya cintai Jumailani,Monika,Nosi,Merianti,Ulfi Rayanti,Intan Purnama Sari dan sahabat saya Muklis yang ikut serta dalam memberikan saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam pengerjaan skripsi ini,serta masih banyak kekeliruan dari pada kesempurnaan dari itu segala kritik dan saran yang penulis peruntuhkan untuk perbaikan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca pada umumnya. Akhirnya Allah SWT jualah penulis menyerahkan diri karena tidak ada satupun kejadian dimuka bumi ini kecuali atas kehendaknya.

Meulaboh, 30 Desember 2022  
Penulis,

**LINDA SAFITRIANI**  
**NIM : 1705905010013**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI UJIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Pengertian Evaluasi.....	11
2.2.1 Indikator Evaluasi .....	14
2.3 Pengertian Kinerja.....	15
2.3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	17
2.4 Pengertian PDAM .....	20
2.5 Aksesibilitas Air Bersih .....	22
2.6 Pelayanan Air Bersih Masyarakat .....	23
2.7 Landasan Teori.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.2.1 Sumber Data.....	29
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3 Penentuan Informan .....	31
3.4 Lokasi Penelitian.....	32
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Uji Kredibilitas Data .....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.2 Struktur Organisasi PDAM Simeulue.....	35
4.3 Pelayanan PDAM Simeulue .....	38
4.4 Hasil Penelitian .....	40
4.4.1 Kualitas Pegawai PDAM Tirta Fulawan.....	40
4.4.2 Kuantitas Pegawai PDAM Tirta Fulawan.....	44
4.4.3 Indikator Pelaksanaan Tugas Pegawai PDAM Tirta Fulawan.....	47
4.4.4 Indikator Pertanggungjawaban Pegawai PDAM Tirta Fulawan .....	50
4.4.5 Kendala Yang Dihadapi PDAM Tirta Simeulu .....	52
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Evaluasi Kinerja Akseibilitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Fulawan diKabupaten Simeulue .....	55
5.1.1 Kualitas Pegawai PDAM Tirta Fulawan .....	56
5.1.2 Kuantitas Pegawai PDAM Tirta Fulawan .....	57
5.1.3 Indikator Pelaksanaan Tugas Pegawai PDAM Tirta Fulawan .....	59
5.1.4 Indikator Pertanggungjawaban Pegawai PDAM Tirta Fulawan .....	60
5.2 Kendala .....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 5.1 Jumlah Pelanggan PDAM.....	58
Tabel 5.2 Pelaksanaan Kegiatan PDAM Tirta Fulawan .....	60
Tabel 5.3 Laporan Pertanggung Jawaban Kerja Karyawan PDAM .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Struktur Organisasi PDAM Tirta Fulawan

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara PDAM Tirta Fulawan

Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4 : Surat Permohonan Penelitian Ke PDAM Tirta Fulawan

Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian PDAM Tirta Fulawan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air adalah dasar pokok kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya yang menjadi kebutuhan dasar dan dapat dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari. Dengan adanya air bersih yang mudah dicapai dan berkesinambungan menjadi bagian terpenting bagi setiap masyarakat yang tinggal dikota atau diperdesaan. Tersedianya air bersih yang ada belum sepenuhnya mampu melayani tuntutan konsumen masyarakat dengan baik. Air bersih juga menjadi hal penting yang harus diutamakan dalam perencanaan pengembangan air bagi masyarakat sehingga dapat memenuhi kriteria kebutuhan pokok bagi manusia dan juga bagi makhluk hidup lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air yakni pemerintah daerah merupakan fasilitator atau penyuplai kebutuhan dasar air bagi masyarakat melalui pemerintah daerah atau BUMD, salah satunya adalah PDAM. Perusahaan air minum yang bergerak dibagian pelayanan penyediaan air bersih sebagai suatu fasilitas pelayanan air minum, serta memiliki peranan penting dalam mengupayakan dan mempercepat derajat kesehatan masyarakat di Kabupaten Simeulue. Dengan adanya PDAM untuk memenuhi segala yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai air bersih seperti menyediakan air, memberikan fasilitas layanan yang baik, dan ikut berkecimpung dalam memajukan perekonomian dalam meningkatkan pembangunan daerah.

Pemerintah Daerah dalam melancarkan segala hal yang menjadi urusan dalam hal memberikan layanan penyediaan air bersih kepada masyarakat.

Pemerintah membangun PDAM untuk memberikan penyediaan air bersih yang mana sistem organisasinya berpusat pada Pemerintah Daerah. Salah satu tujuan dari perusahaan air minum adalah memberikan bantuan berupa pelayanan air minum bagi semua lapisan masyarakat secara keseluruhan. Dengan diadakannya kegiatan perencanaan tersebut mampu membantu penghasilan bagi daerah tersebut. PDAM merupakan bagian daripada BUMD yang memiliki peranan penting terhadap pelayanan masyarakat sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap pembelanjaan daerah.

PDAM di Kabupaten Simeulue memiliki kewajiban penting dalam hal memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan meningkatkan mutu pelayanan yang baik, dengan bertambahnya jumlah penduduk dapat menyebabkan kenaikan tarif hidup bagi masyarakat sekitar. Untuk mencapai pelayanan yang baik dan memuaskan perusahaan daerah air minum harus melakukan perbandingan antara faktor-faktor secara relevan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Untuk membuktikan PDAM berjalan dengan baik perusahaan tersebut harus melakukan penilaian bagi kinerja pegawainya. Penilaian yang dilakukan membutuhkan standar pengukuran kinerja yang tepat, artinya tidak hanya bertujuan pada bidang keuangan tetapi pada bidang non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, mutu produk dan layanannya, perilaku karyawan dan lainnya, agar perusahaan tersebut dapat berlangsung dalam jangka waktu yang lama maka pengambilan keputusannya harus tepat dan juga apabila suatu organisasi dapat dikatakan efektif maka para pegawai/karyawan harus memiliki kinerja yang bagus, SDM yang handal serta memiliki kemampuan/keahlian dalam bidangnya masing-masing. Jika kinerjanya bagus, maka akan baik pula pelayanan yang akan dirasakan pelanggan,

namun sebaliknya jika kinerja pegawainya buruk maka semakin buruk pula pelayanan yang akan dirasakan pelanggan.

Maka dari itu, berdasarkan Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), mengenai penilaian kinerja yang mana ada 3 aspek indikator yang diukur yaitu aspek keuangan yaitu semua bentuk keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran dan jumlah pembayaran iuran PDAM dari masyarakat setiap bulannya, aspek operasional yaitu semua kegiatan yang dilakukan baik di kantor maupun dilapangan dalam hal pelayanan PDAM bagi masyarakat yang menjadi konsumen PDAM, dan aspek administrasi yaitu semua berkas-berkas yang butuhkan baik oleh karyawan maupun oleh masyarakat yang jadi konsumen PDAM.

PDAM merupakan unsur pelayanan publik yang harus mengutamakan aspek sosial. Dengan menilai suatu kinerja perusahaan tersebut harus mengkaji kembali laporan mengenai keuangan perusahaan yang berkaitan. Adanya analisis mengenai laporan keuangan tersebut memiliki manfaat untuk melihat bagaimana perkembangan atau keadaan keuangan dari perusahaan tersebut. Tujuan adanya analisis laporan keuangan perusahaan dapat mengetahui tingkat keberhasilan yang telah dicapai pada waktu saat ini. Adanya laporan yang diperbandingkan, termaksud mengenai perubahan yang terjadi dalam jumlah rupiah, presentase, dan beberapa perbandingan dapat membantu dalam mengkaji dan mendefinisikan keadaan keuangan perusahaan tersebut (Helfert, 2015).

Selanjutnya Menurut Gibson dalam Kasmir (2015) kinerja individu merupakan dasar dari pada kerja suatu organisasi yang berpengaruh terhadap

karakter seseorang, keinginan seseorang, pengharapan serta memberikan penilaian terhadap SDMnya dalam mencapai hasil kerja yang efektif.

Menurut Colquitt dalam Kasmir (2015) Kinerja memiliki 3 faktor, yaitu: 1) Fungsi Kinerja (*Performance function*), 2) Loyalitas (*Loyalty*) sebagai perilaku positif dan 3) Karakter Produktif (*product Character*) sebagai perilaku negatif.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015) Kinerja merupakan pencapaian hasil yang didapatkan dari kelompok/organisasi perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil yang didapati, ada beberapa fungsi kinerja yaitu: a) Kapasitas memiliki hubungan dalam proses perindividuan antara hasil yang didapat dengan keahlian, kemampuan serta pengetahuan dari pengalaman yang ada. b) Peluang yang ada harus berkaitan dengan kesiapan/ketersediaan teknologi. c) Kemauan yang dimiliki sangatlah berhubungan dengan hasrat keinginan dan kerelaan untuk mencapai hasil usaha kinerjanya.

Perusahaan PDAM Tirta Fulawan Simeulue di bentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Simeulue Nomor 10 Tahun 2007. Tujuan di dirikannya PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah memberikan pelayanan kebutuhan air bersih bagi masyarakat dalam memenuhi syarat-syarat ketentuan kesehatan bagi masyarakat, menunjang pembangunan daerah, menunjang pembangunan ekonomi nasional, menghimpun dana sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti kepada masyarakat di Kabupaten Simeulue bahwa PDAM Tirta Fulawan dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat hingga sekarang mengalami penurunan dalam hal penyediaan air bersih. Adapun kinerja PDAM Tirta Fulawan saat ini masih belum berjalan dengan baik, buktinya masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggan

mengenai tidak lancarnya air yang tersedia bagi masyarakat serta pelayanan yang berikan masih sangat belum optimal. Dikarenakan sebagian masyarakat yang tidak memiliki sumur pribadi sangat bergantung pada PDAM. Oleh sebab itu, maka sangat diperlukan kesigapan dari pihak pegawai PDAM Tirta Fulawan untuk segera menindaklanjuti kejadian-kejadian semacam ini agar masyarakat kedepannya dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan dari pihak PDAM Tirta Fulawan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah atau skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih Pdam Tirta Fulawan Dikabupaten Simeulue”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja PDAM Tirta Fulawan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Simeulue?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue?
2. Untuk mengetahui apa saja kendala kinerja PDAM Tirta Fulawan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kabupaten Simeulue

## 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

1. Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan pandangan, wawasan pengetahuan bagi penulis sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek yang ditetapkan tentang bagaimana kinerja PDAM Tirta Fulawan dalam memfasilitasi penyediaan air minum bagi masyarakat di Kabupaten Simeulue.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi mahasiswa atau pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini tentang bagaimana kinerja PDAM dalam memberikan aksesibilitas bagi masyarakat terhadap pelayanan dan penyediaan air bersih yang disediakan oleh PDAM Tirta Fulawan di Kabupaten Simeulue.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian adalah:

**BAB 1** : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori dalam penelitian.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini menerangkan tentang metode penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, penentuan informan, lokasi penelitian, instrument penelitian, uji kredibilitas data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : Hasil Penelitian**

Bab ini terdiri dari hasil penelitian, praktek lapangan secara langsung, pengambilan gambar dokumentasi serta jawaban tertulis dari informan.

**BAB V : Pembahasan**

Bab ini terdiri dari pembahasan serta uraian hasil penelitian dari data-data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian

**BAB VI : Penutup**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu diperlukan dalam melakukan penelitian untuk melihat persamaan dan perbedaan yang penulis lakukan dengan penelitian yang ada.

Penelitian Ulfa Afira (2020) Diploma Tesis, Universitas Andalas, dengan judul Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi. Hasil penelitian ini mendefinisikan dan menguraikan mengenai kinerja perusahaan Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM kepada masyarakat dikota bukit tinggi. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal menyediakan air yang berkualitas serta kuantitas dan kontinuitasnya pun terjamin. PDAM dalam melakukan tugasnya memiliki beberapa kendala seperti tingginya tingkat kebocoran, dan beberapa keluhan dari masyarakat tentang kualitas air yang didistribusikan dan kontinuitasnya kerumah pelanggan belum maksimal dengan baik.

Penelitian Fifin Istiani (2017), “Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih dikota Pekanbaru”. Hasil penelitian ini yaitu penyediaan kebutuhan air bersih dikota pekanbaru yang diatur dalam KEPMENDAGRI Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedomanan penilaian kinerja PDAM pada pasal 3 yaitu aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi. Selain itu dapat dilihat juga bahwa kinerja karyawan PDAM Tirta Siak tidak dilakukan secara maksimal dikarenakan

beberapa faktor penghambat seperti penyediaan air bersih, pendanaan, sarana, dan prasarana, dan kurangnya sumber daya manusia yang profesional.

Penelitian Pribadi (2012), “ Analisis kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan perspektif keuangan dan non- keuangan. Peningkatan kinerja PDAM pada tahun berikutnya harus lebih efektif dalam pengeluaran secara sistematis.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menjelaskan penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti yang mana peneliti saat ini membandingkan hasil dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut mengenai persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang berjalan,yaitu:

**Tabel 2.1**  
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu	Perbedaan Penelitian Terdahulu
1	Ulfa Afira (2020) Diploma Tesis, Universitas Andalas	Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi	1. Sama-sama meneliti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 2. Metode penelitian Kualitatif Deskriptif	1. Objek penelitian PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi 2. Periode Pengamatan 2020 3. Teori : teori kinerja Wahyudi Kumorotomo yaitu : efektivitas, efisiensi, keadilan, daya tanggap 4. Penelitian terdahulu mengkaji tentang kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi
2	Fifin	Kinerja	1. Sama-sama	1. Objek penelitian

	Istiani (2017)	Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam penyediaan air bersih di kota Pekanbaru	meneliti perusahaan daerah air minum (PDAM) 2. Metode penelitian deskriptif kualitatif	PDAM tirta siak di kota pekanbaru 2. Periode pengamatan 2017 3. Teori : Berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja PDAM pasal 3 yaitu aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi 4. Penelitian terdahulu mengkaji tentang kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam penyediaan air bersih di kota Pekanbaru
3	Pribadi (2012)	Analisis Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan perspektif keuangan dan non keuangan	1. Sama-sama meneliti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 2. Metode Penelitian Kualitatif	1. Objek penelitian PDAM delta tirta kabupaten sidoarjo 2. Periode pengamatan 2012 3. Teori : keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Mengenai pedoman pengukuran kinerja yang dilihat dari dua aspek keuangan dan non keuangan 4. Penelitian terdahulu mengkaji tentang Analisis Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dengan

				menggunakan perspektif keuangan dan non keuangan
--	--	--	--	---

Dari hasil yang penulis kemukakan, memiliki persamaan dan perbedaan dengan penulis saat ini. Sedangkan perbedaan dari hasil yang penulis lakukan terhadap penelitian-penelitian terdahulu diatas bahwa peneliti mencoba mengkaji mengenai Evaluasi Kinerja Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue.

## **2.2 Pengertian Evaluasi**

Istilah evaluasi yaitu penaksiran (appraisal), pemberian rangka (rating) dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Artinya berkaitan terhadap informasi secara signifikan melainkan dapat bermanfaat hasil yang didapat. (Dunn, 2013)

Pengertian diatas yaitu untuk memastikan tercapainya suatu sasaran dari perencanaan yang dilakukan dalam mencapai suatu tujuan yang efektif, dari itu perlu diadakannya evaluasi untuk menilai bagaimana kinerja pegawainya, evaluasi memiliki nilai-nilai dalam mencapai suatu sasaran tujuan kebijakan yang mana evaluasi dapat membantu pimpinan atau perusahaan dalam pengambilan keputusan dan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Evaluasi tidak hanya memberikan nilai secara efektivitas melainkan secara langsung dan incidental, dalam hal ini penilaian yang dilakukan harus terencana, sistematis dan teratur. Sehingga dalam menentukan nilai suatu hal harus membandingkan kriteria tersebut, evaluasi juga tidak hanya membandingkan melainkan dapat diukur melalui proses penilainnya sesuai dengan keadaan yang berkembang saat ini.

Keberhasilan dari rencana memiliki akibat yang didapati oleh instansi setempat. Dengan demikian untuk melakukan evaluasi kita dapat mengetahui bagus tidaknya kinerja suatu instansi tersebut dan dapat dilihat dari keberhasilan yang diperoleh melalui efektivitas dan efisiensinya.

Evaluasi sangatlah penting dilakukan dalam menilai jalannya suatu program sehingga dapat diketahui oleh siapapun. Evaluasi adalah sistem dalam hal menetapkan kebijakan dengan mempertimbangkan nilai-nilai secara positif dengan mempertimbangkan suatu system penilaiannya. Dalam melakukan evaluasi penilaian tentu ada tujuan yang diharapkan sebagaimana yang dikatakan Subarsono (2014) yaitu:

1. Menetapkan susunan kinerja suatu kebijakan. Yang mana dari evaluasi tersebut dapat dilihat bagaimana kemampuan dalam mencapai hasil kerja dalam mencapai sasaran dan tujuannya.
2. Menghitung susunan efektifitas suatu kebijakan. Adanya penilaian kita dapat mengetahui seberapa banyak biaya yang dibutuhkan dan dikeluarkan dari suatu kebijakan.
3. Menghitung tingkat pengeluaran (*outcome*) suatu kebijakan. Adanya evaluasi yaitu menaksir tingkat besarnya mutu yang dikeluarkan dari kebijakan tersebut.
4. Memperkirakan akibat dari kebijakan. Dapat dilihat dari pengaruh apa saja yang didapat dari suatu kebijakan yang dilakukan.
5. Melihat adanya kekeliruan
6. Penginputan (input) suatu data kebijakan kedepannya.

7. Tujuan dari evaluasi adalah memberikan saran masukan dalam sistem kebijakan kedepannya sehingga kebijakan yang dibuat lebih efektif lagi.

Evaluasi kinerja "*Performance Evaluation*" atau "*Performance Appraisal*". *Appraisal* atau disebut juga "*Apparative*" yaitu memberikan penilaian suatu harga usaha yang dilakukan. Evaluasi kinerja disebut juga nilai atau penilaian atas prestasi kerja yang dilakukan oleh individu itu sendiri dengan memberikan penghargaan atas hasil kerja yang dilakukan. Adanya evaluasi dengan memberikan penilaian secara adil dengan memberikan imbalan bagi pegawai kinerjanya. Pada umumnya setiap individu menginginkan prestasi atau hasil dan diharapkan hasil tersebut dapat diketahui oleh pihak lain.

Menginson dalam Mangkunegara (2012) Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) ialah cara pemimpin suatu organisasi untuk melihat bagaimana kinerja pegawainya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Evaluasi kinerja didefinisikan oleh *society for human resource management*, yaitu "*the process of evaluating how well employees perform their jobs when compared to a set of standars and then communicating that information to employee.* (Proses mengevaluasi sejauh mana kinerja aparatur dalam bekerja ketika dibandingkan dengan Serangkaian standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut pada aparatur)." (Wirawan,2014)

Pengertian lain dijelaskan oleh Narbawi (2012) Evaluasi kinerja merupakan sistem kerja yang dijalankan tidak hanya sekali melainkan berkelanjutan secara bertahap. Dalam hal ini penilaian harus tahu apa saja nilai-nilai dari setiap aspek

dalam pekerjaan. Oleh sebab itu untuk melihat cara penilaian baik atau buruknya hasil penilaian seseorang dilihat dari bagaimana sistem kerjanya.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat kita lihat sejauh mana kinerja yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan tersebut dengan menggunakan metode evaluasi terhadap kinerjanya sesuai dengan prosedur secara signifikan. Evaluasi kinerja merupakan penilaian yang dilakukan secara terencana untuk melihat hasil kerja pegawai tersebut. Adanya evaluasi untuk menilai baik tidaknya kinerja yang dilakukan pegawai tersebut, dengan hal itu kita dapat melihat kemampuan yang ada dari setiap pegawai/karyawan yang bekerja dan menentukan sistem kerja yang sesuai, serta tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai harus sesuai sehingga dalam mengerjakan pekerjaannya dapat lebih maksimal kedepannya.

### **1.2.1 Indikator Evaluasi**

Menurut William Dunn pelaksanaan penilaian/evaluasi kebijakan dapat menjadi tolak ukur dalam memberikan pengarahan terhadap penilai/evaluator. Kriteria tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan tersebut berhasil atau gagal.

Dunn (2013) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yaitu:

#### 1. Efektivitas (*Effectivitas*)

Menyangkut tercapainya suatu hasil dari kebijakan ada diharapkan dapat memberikan acuan mengenai hasil didapat secara efektif dan berkesinambungan secara rasional, dan dapat diukur dari nilai produk atau layanan yang diberikan. Dalam hal itu perbuatan yang efektif dalam memberikan arahan sehingga pekerjaan yang didapat sesuai atau tidaknya.

## 2. Efisiensi (*Efficiency*)

Dengan melihat jumlah usaha yang digunakan untuk meningkatkan efektifitas secara efisien sehingga dapat diukur seberapa banyak tingkat ekonomi yang dibutuhkan.

## 3. Kecukupan (*Adequacy*)

Melihat sejauhmana tingkat efektivitas dalam memberikan kebutuhan, nilai-nilai untuk memenuhi kriteria secara alternative untuk hasil yang diharapkan.

## 4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indeks atau nilai ukur suatu hubungan secara rasional atau sosial dengan melihat akibat dari kebijakan yang direncanakan untuk menyalurkan pendapatan dan pelayanannya.

## 5. Responivitas (*Responsiveness*)

Melihat seberapa jauh kebijakan yang dirumuskan dengan melihat nilai-nilai dari suatu organisasi. Adanya kriteria responivitas untuk menganalisis seluruh kriteria secara efektivitas, efisien dari suatu kebijakan tersebut.

## 6. Ketepatan (*Appropriatenes*)

Ketepatan yang berhubungan secara rasionalitas substantive, berkaitan dengan ketepatan kebijakan secara bersama-sama.

### **2.3 Pengertian Kinerja**

Dalam sebuah instansi pemerintah sangat diperlukan seseorang yang mempunyai kinerja efektif dalam memperoleh suatu tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2014) Kinerja adalah hasil atau prestasi kerja yang

sebenarnya yang diraih oleh individu tersebut. Yaitu dengan memperbandingkan antara hasil yang didapati dengan satuan kerja perwaktu, dengan adanya prestasi tersebut dapat dilihat kualitas dan kuantitasnya yang diraih seorang pegawai kinerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya kinerja diraih oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitasnya dalam jangka waktu yang ditetapkan harus disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Sehingga untuk menilai kinerja seseorang pihak yang bertanggung jawab harus memberikan ranting baik dari segi pekerjaannya yang dilakukan sebelumnya.

Kinerja adalah perolehan hasil yang didapat dalam mengerjakan tugas berdasarkan kemampuan, pengetahuan dan waktu sesuai dengan ketetapan standard kriteria sebelumnya (Hasibuan,2012).

Kinerja adalah tingkah laku yang dilakukan oleh tiap individu untuk mendapat hasil kerja sesuai dengan kedudukannya masing-masing. Adanya kinerja dari pegawai menjadi hal yang penting untuk mengupayakan pencapaian suatu hasil tujuan yang tetapkan oleh organisasi.

Menurut Rivai dalam (Sinambela, 2012) “ Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati”.

Dari hasil yang didapat kinerja merupakan hasil tugas yang diemban atau diberikan kepada setiap individu yang menjalankan suatu tanggung jawab yang dipercayakan kepada mereka baik secara fisik material maupun non fisik material.

sehingga hasil dari kerja seseorang dapat dilihat dari mutu dan nilainya dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diterima.

Sedangkan menurut Simamora (2014) kinerja memiliki syarat-syarat untuk melakukan pekerjaan secara langsung dan dapat dilihat dari pengeluaran baik jumlah maupun mutu kulaitasnya. Artinya kinerja merupakan kerelaan seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar hasil kerja, dan kemampuan menyelesaikan tugas/pekerjaannya sesuai dengan ketepatan, kelengkapan dan efektivitas yang telah ditentukan sebelumnya. Artinya kinerja ialah hasil yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai pekerjaan secara efektif dan efisien.

### **2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penyebab terjadinya kinerja yang buruk (Jones, 2012), antara lain:

1. Kecakapan individual
2. Kecakapan organisator
3. Ketidakseimbangan sistem
4. Permasalahan area
5. Keadaan karakter seseorang
6. Semangat

Menurut Mangkunegara (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah:

1. Faktor Kemampuan, yaitu ada kemampuan melihat kapasitas seseorang dan kemampuan secara nyata. Artinya untuk melihat kapasitas pegawai tersebut dilihat dari IQ dan pendidikan yang diambil dalam mengerjakan pekerjaannya. Untuk melihat tercapainya suatu pekerjaan maka seseorang harus ditempatkan sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing-masing.
2. Faktor Motivasi, kemauan terbentuk dari perilaku karyawan dalam menghadapi kondisi pekerjaannya. Artinya motivasi atau kemauan seseorang dapat dilihat dari keadaan karyawan dalam mencapai tujuannya yang mana sikap perilaku mental seseorang dapat dilihat dari kondisi mental kejiwaannya dengan memberikan dorongan agar dapat mencapai hasil kerjanya secara maksimal.

Pengertian lain dijelaskan oleh Keban, (2014) yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja memiliki beberapa faktor yakni:

- a. Transparansi mengenai ketentuan dan peraturan perundang-undangan mengenai penilaian secara benar dan tepat dengan melihat nilainya secara khusus agar tidak ada aturan yang mengendalikan kegiatan tersebut.
- b. Pengelolaan SDM memiliki peranan dalam proses menentukan efektivitas nilai kerjanya. Yang mana aturan yang berkaitan untuk melihat siapa yang harus menilai, kapan waktu penilaian dan kriteria apa yang digunakan dalam menilai kinerja yang diatur didalam sistem manajemen SDMnya.

- c. Untuk menyesuaikan pola paradigma suatu organisasi sesuai dengan nilai-nilai dan dapat diukur sesuai kepribadian dan prestasi yang ada.
- d. Tugas dari pemimpin organisasi dalam menilai suatu kinerja dengan memberikan tingkat kerjanya secara efektivitas sehingga dapat dinilai benar atau tidaknya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, dikemukakan oleh Amstrong dan Baron (2014):

1. *Personal Factors*, dilihat dari tingkat kemampuan, pengetahuan serta kapabilitasnya untuk melihat potensi yang dimiliki oleh seseorang.
2. *Leadership Factors*, yaitu memberikan bantuan, bimbingan, yang dilakukan oleh pemimpin dalam memberikan arahan dan motivasi kepada karyawannya.
3. *Team Factors*, dengan melihat kualitas yang diberikan kepada seseorang dengan memberikan kepercayaan terhadap anggota pekerja.
4. *System Factors*, yaitu memberikan metode dengan fasilitas yang ada kepada setiap organisasinya.
5. *Contextual/ Situational Factors*, melihat tingkat tekanan atau perubahan yang ditunjukkan terhadap lingkungan luar dan dalam seperti lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan tekanan kerja. (Mahmudi, 2015).

Dari beberapa faktor yang ada, maka perusahaan tersebut agar lebih meningkatkan kinerja pegawainya dalam memperluas area kerja dengan memberikan tugas dan tanggung jawab dengan tingkat kesulitan dan resiko yang diimbangi sehingga dapat dilihat perubahan perwaktunya apakah memiliki

peningkatan atau tidak namun semua itu harus dilihat dan disesuaikan pada kemampuan pegawai tersebut.

#### **2.4 Pengertian PDAM**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum adalah program pemerintah daerah dalam memberikan distribusi kepada masyarakat disekitarnya yang mana PDAM bukan hanya disuatu titik saja melainkan seluruh daerah provinsi baik dikota maupun kabupaten yang ada diindonesia. PDAM adalah perusahaan daerah sebagai salah satu fasilitas dalam hal menyediakan air yang bermutu yang diatur oleh pemerintah. Dengan demikian, pemerintah mengharuskan seluruh daerah dalam menunjang penyediaan air bersih didaerah perkotaan maupun daerah. Dalam hal ini diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 mengenai Badan Usaha Milik Daerah yaitu pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2014 yaitu dengan menetapkan keputusan dalam rangka membangun dan menyelenggarakan pengelolaan air minum. Peraturan tersebut menjadi acuan dalam hal proses kegiatan perusahaan air minum untuk setiap daerah. (Evid, 2017)

Perusahaan daerah memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan suatu wewenang dalam menyediakan pelayanan secara umum dan diharapkan dapat menghasilkan pendapatan dan dapat disalurkan kedalam pendapatan belanja daerah (Deddy Supriadi, 2012).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah suatu lembaga perusahaan yang memilki jumlah paling tinggi dan memiliki peranan penting dalam hal penyediaan kebutuhan air bagi masyarakat. Sebagai suatu lembaga organisasi

publik yang memiliki peranan penting dalam mengelola dan menyediakan air bersih, PDAM merupakan alat pendukung bagi masyarakat dalam mengoptimalkan tingkat pelayanan dan penyediaan air kepada konsumen masyarakatnya. Selain itu, PDAM mempunyai peranan penting dan berpartisipasi dalam hal memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah.

Dalam UUD 1945 pasal 33 menyebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Dalam hal ini air bukan hanya sebagai alat komoditas/perdagangan ekonomi melainkan juga sosial dan budayanya yang menjadi jalan masuk/akses terhadap air serta Hak Asasi Manusia. PDAM selaku BUMD yang tujuan utamanya adalah bukan profit *Oriental* namun lebih diutamakan sebagai fungsi sosial yaitu melayani kebutuhan masyarakat dan sebagai perusahaan milik daerah yaitu tanggung jawab dari pemerintah daerah dan untuk *Mensupport* keberlangsungan usaha PDAM khususnya PDAM yang ada di Kabupaten Simeulue ini. Dalam hal konteks PDAM Tirta Fulawan, jenis-jenis pelayanan yaitu:

1. Memenuhi dan memberikan pelayanan air minum kepada konsumen
2. Penyaluran sambungan air
3. Melakukan metode pembayaran rekening air
4. Pengecekan mutu air
5. Air tangka
6. Permintaan pelanggan

## 2.5 Aksesibilitas Air Bersih

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, akses merupakan pencapaian atau kemudahan (KBBI, 2005). Artinya jarak dan waktu yang diukur untuk memberikan kemudahan dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Aksesibilitas juga berkenaan pada kualitas kenyamanannya dan kemudahan untuk menjangkau suatu lokasi yang diinginkan. Pernyataan mengenai mudah atau tidaknya dalam mencapai tujuan sangat objektif yang mana mudah bagi seseorang tapi tidak dengan yang lain dari itu maka diperlukannya kinerja yang bersifat kualitatif atau terukur agar dapat dikatakan aksesibilitas ataupun kemudahannya.

Aksesibilitas adalah rancangan dasar dari hubungan transportasi tata lahan mengenai tingkat daya jangkau untuk melihat kemudahan bagi penduduk dalam memberikan jalan dari berbagai tempat. Yang mana tingkat aksesibilitas tersebut sangat dipengaruhi oleh jarak, kondisi, ketersediaan sebagai alat penghubung antara jarak yang ingin dicapai ( Jayadinata, 2013).

Aksesibilitas adalah melihat tingkat nyaman dalam berinteraksi dari lokasi ke lokasi lainnya. Dengan melihat jarak yang ditempuh apakah memiliki kualitas pelayanan yang baik maka bias disebut bahwasanya aksesibilitas tersebut tinggi namun apabila jarak yang tempuh jauh dengan jaringan transportasinya yang buruk maka aksesibilitasnya dikatakan rendah. Dengan melihat aksesibilitas baik atau tidaknya dapat dilihat dari kapabilitas dan mutunya sehingga dapat dilihat dari tingkat pergerakan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pergerakan atau Mobilitas seberapa jauh perjalanan yang dapat diukur dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Keteraksesan dan pergerakan memiliki kaitan yang mana semakin tinggi

akses yang dilakukan maka semakin tinggi tingkat pergerakan manusia, kendaraan maupun lainnya dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. (Miro dalam Muis, 2014).

Aksesibilitas merupakan hubungan antara satu tempat ke tempat lainnya yang dapat diukur dengan jarak dan waktu. Yang mana apabila sesuatu yang dilakukan diukur dengan jarak dan waktu yang cepat maka dapat dikatakan adanya aksesibilitas yang tinggi. Namun sebaliknya apabila jarak dan waktu lama maka dapat dikatakan aksesibilitasnya rendah.

Dari beberapa pernyataan yang ada dapat diartikan bahwa Aksesibilitas/keteraksesan atau ketercapaian merupakan tingkat kemudahan untuk menjangkau suatu lokasi dengan sistem transportasi. Aksesibilitas keterjangkauan mencakup kemudahan waktu, biaya serta usaha dalam melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kemudahan akses tersebut dapat diimplementasikan pada bangunan, lingkungan dan fasilitas lainnya. Aksesibilitas juga difokuskan pada tingkat aksesibilitas air bersih untuk mendapat atau memperoleh air bersih bagi masyarakat dan dapat dinilai dari segi kuantitas dan konsumsi air dari jarak sumber air ke rumah masyarakat dan waktu yang diperlukan untuk menjangkau dari suatu lokasi ke lokasi lainnya.

## **2.6 Pelayanan Air Bersih**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian Pelayanan ialah seseorang yang melayani, dalam artian layanan yang diberikan terhadap orang lain dalam proses pemenuhan kebutuhan untuk memenuhi segala yang diperlukan dan menyediakan segala apa yang dibutuhkan melalui proses pelayanan yang rutin dan berkelanjutan secara langsung dalam memberikan hak layanan kepada orang lain.

Menurut A.S Moenir, manusia pada dasarnya sangat membutuhkan orang lain dalam hal memenuhi kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung disebut sebagai pelayanan. Artinya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok organisasi yang bertujuan untuk membantu menyiapkan serta mengurus segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan tersebut memiliki keterkaitan dengan kepentingan publik atau umum.

Menurut Moenir (2015) Pelayanan sangat dibutuhkan oleh individu, pada umumnya pelayanan merupakan susunan kegiatan, yang merupakan proses pelayanan yang berlangsung secara teratur dan berkelanjutan yang mencakup seluruh kehidupan manusia.

Sinambela (2006:5) menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik serta menguntungkan banyak pihak untuk memberikan kepuasan kepada suatu prosuk secara fisik.

Menurut Kotler (2014) Pelayanan merupakan aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga yang dapat ditawarkan pada pihak lain. Sedangkan pengertian Pelayanan Menurut Hadi Pranata (2012) merupakan kegiatan tambahan diluar tugas utama sebagai bentuk penghargaan dan penghormatan, ada 2 hal yang mendasari pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Jasmani (Fisik)

Pelayanan jasmani yang bersifat individual

2. Pelayanan *Administrative*

Pelayanan *Administrative* yaitu memberikan pelayanan kepada organisasi massa atau Negara.

Setiap kehidupan bermasyarakat sangatlah membutuhkan orang lain baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratifnya. Pada aspek pelayanan dan pemasaran adalah aspek bagian organisasi perusahaan yang berpengaruh dalam membantu keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

Sistem Penyediaan air bersih dilakukan dengan cara penyambungan kerumah-rumah, penggalian sumur, dan air hujan (Howard dan Bartram, 2013). Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 16 tahun 2005 tentang penyediaan air bersih yaitu:

a. Penyediaan Air Bersih dengan Perpipaan

Metode perpipaan yaitu dengan menyalurkan air kepihak yang memakai penyambungan air menggunakan perpipaan. Yang mana strategi tersebut dapat membantu masyarakat sekitarnya.

b. Penyediaan Air Bersih Non-Perpipaan

Sistem Non-Perpipaan yaitu dengan menggunakan sumur yang dangkal, sumur pompa, menggunakan alat penampungan air hujan ataupun mobil tangka air. Masyarakat pada umumnya masih memanfaatkan air sumur dan air sungai sebagai patokan air bersih yang digunakan sehari-hari. Menurut Nace dalam Hartono, (2015) ada 5 sumber air yang digunakan yaitu:

1. Air Hujan, adanya air hujan dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki sumur atau lainnya pada saat musim kemarau terjadi maka air hujan dapat menjadi solusi untuk menampung air seperti pada daerah yang ada dikabupaten simeulue.

2. Air Tanah, yaitu merupakan air yang mengalir atau membuat sumur buatan untuk dipergunakan oleh masyarakat.
3. Air Permukaan, ialah air sungai atau danau. Banyak sebagian perdesaan yang ada di Kabupaten Simeulue menggunakan air bersih dari sungai sebagai sumber kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.
4. Desalinisasi Air Laut, ialah air tanah payau/asin.
5. Hasil Pengelolaan Air Buangan.

Dari beberapa pernyataan yang ada tanah dan air permukaan adalah sumber yang paling mudah didapatkan dengan mutu airnya relative baik untuk dikonsumsi. Air Tanah adalah sumber air bersih yang tersebar dimuka bumi. Pemakaian air tanah sebagai air bersih meningkat dengan cepat, dan sebagian masyarakat juga ada yang menggunakan air sungai sebagai sumber kebutuhan, bahkan di beberapa tempat tingkat penggunaan sudah sampai tingkat membahayakan. Kecenderungan memilih air tanah sebagai air bersih dibandingkan air permukaan ialah karena mempunyai beberapa keuntungan (Suripin, 2012) yaitu:

1. Mudah diakses
2. Kondisi yang relative mudah dijangkau
3. Lebih baik dari air yang tercemar
4. Kualitas yang efektif
5. Bersih dan tidak keruh serta tidak tercemar oleh hewan air

Penyediaan air bersih memiliki peranan penting untuk meningkatkan kesehatan bagi masyarakat untuk menurunkan angka penyakit, yang berhubungan dengan air serta memiliki peranan dalam hal kualitas bagi masyarakat. Oleh sebab

itu, PDAM berusaha melakukan kinerja yang optimal dalam menyediakan air, serta memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya.

## **2.7 Landasan Teori**

Kinerja dalam Bahasa Inggris adalah *job performance* atau *actual performance*, yaitu tingkat pencapaian dari karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja tidak hanya berhubungan pada karakter seseorang melainkan pada kemampuan seseorang itu sendiri. Kinerja ialah hasil yang didapat oleh individu untuk menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

Kinerja adalah pencapaian hasil setiap individu untuk mencapai hasil yang maksimal. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja secara mutu dan kapasitasnya yang dimiliki oleh individu itu sendiri dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu Anwar Prabu Mangkunegara (2014) juga menjelaskan bahwa indikator kinerja itu terbagi menjadi empat, yaitu: kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas serta tanggung jawab.

1. Kualitas adalah tingkat efektivitas kerja atau seberapa baik karyawan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya yang mana kualitas kerja tersebut dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dengan melihat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai tersebut.
2. Kuantitas adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kinerja setiap pegawai itu

masing-masing yaitu jumlah yang dihasilkan pegawai baik dari jumlah unit, siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dalam menjalankan fungsi dan bertanggung jawab atas kinerjanya.

Dari deskripsi diatas, kinerja merupakan pencapaian hasil yang didapat sesuai dengan standar dan kriteria pekerjaannya. Kemampuan yang didapat dari upaya-upaya yang dilakukan untuk menghasilkan kinerja yang baik dan berdaya guna yang nantinya akan menjadi penunjang keberhasilan dan berpengaruh pada tingkat imbalannya

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana peneliti berusaha mencari tahu mengenai fakta atau fenomena yang terjadi dilapangan dengan memberikan gambaran secara objektif mengenai kondisi dan keadaan yang hadapi. Menurut Lexy J. Moloeng (2012) penelitian kualitatif adalah penelitian untuk melihat kejadian yang dialami seperti perilaku dan tindakan lainnya. Dengan cara melihat dari segi bahasa maupun kata-kata yang digunakan secara alamiah yang bermanfaat terhadap metode yang digunakan. Jenis penelitian ini menerangkan pada gambaran mengenai fenomena yang terjadi untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan kinerja PDAM yang dilakukan oleh PDAM tirta fulawan Di Kabupaten Simeulue mengenai bagaimana kinerja PDAM tirta fulawan di Kabupaten Simeulue.

#### **3.2 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **3.2.1 Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Rianse dan Abdi (2014) ialah:

a. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya yaitu dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawainya seperti pelaporan kelapangan,

dan mencatat seluruh proses kegiatan yang didapat dari perusahaan yang bersangkutan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara langsung seperti dari buku, internet, arsip, dokumen, jurnal dan perpustakaan serta penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian yang diambil.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah dapat memudahkan dalam mengumpulkan informasi dan mengumpulkan data-data. Ada 4 teknik pengumpulan data yaitu :

a. Observasi

Observasi yaitu mengumpulkan data-data dengan peninjauan langsung dengan mengamati secara langsung kondisi tempat penelitian, kondisi tempat dalam hal ini PDAM Tirta Fulawan dikabupaten simeulue, proses pelayanan, proses pelayanan dimaksud yaitu kinerja karyawan dalam proses pelayanan dan sebagainya. Sehingga penulis mendapatkan gambaran objek penelitian secara jelas.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperoleh berupa data lisan dari berbagai informan melalui percakapan yang sistematis dan terencana. Wawancara merupakan interaksi secara langsung antara peneliti informan. Percakapan berbentuk diskusi tanya jawab yang berlangsung secara tatap muka dan secara lisan yang mana informan lebih dari dua orang yang mendengarkan secara langsung

mengenai informasi dan keterangan yang ada. Wawancara akan ditunjukkan kepada direktur perusahaan, karyawan PDAM dan Pelanggan/masyarakat yang menggunakan jasa Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue guna melengkapi hasil penelitian.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data-data dari jurnal, media massa dan sumber lainnya. Data dokumentasi yang digunakan adalah dokumentasi yang diperoleh dari lokasi PDAM Tirta Fulawan dan lokasi penelitian mengenai laporan hasil kinerja PDAM. Teknik metode yang dilakukan yaitu pengambilan gambar sebagai bukti telah melakukan penelitian di lokasi tersebut.

### 3.3 Penentuan Informan

Penentuan informan yaitu menyesuaikan permasalahan-permasalahan yang ada. (Hardani, 2020). Berdasarkan teknik penentuan informan tersebut, yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala/Wakil Kepala PDAM Tirta Fulawan Simeulue	1 orang
2	Pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaram	1 orang
3	Pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan pengecekan air bersih	1 orang
4	Masyarakat yang menggunakan air PDAM	3 orang

*Sumber : Oleh Peneliti, (2021)*

### **3.4 Lokasi penelitian**

Lokasi yang menjadi objek penelitian yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue. Beralamatkan Jl.Tengku Mohd Rasyidin-Suka Karya, Sinabang, Kabupaten Simeulue, Aceh. Dan yang menjadi objek penelitiannya adalah direktur perusahaan PDAM, tenaga kerja/karyawan dan Pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta fulawan Kabupaten Simeulue.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian ini yang berguna sebagai alat yang dibutuhkan serta dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

### **3.6 Uji Kredibilitas Data**

Uji kredibilitas merupakan uji triangulasi data, peningkatan ketekunan, serta diskusi dengan teman (sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini penulis menguji kredibilitas data dengan menggunakan teknik peningkatan ketekunan. Teknik peningkatkan ketekunan ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan mengamati secara mendalam. Kegiatan ini tidak hanya memaparkan hasil secara rinci dan sistematis.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Bogdan dan Biklen dalam (Herliani, 2016) menerjemahkan analisis data merupakan upaya yang dilakukan memilah kembali mengenai data-data yang dikelola dan dapat disimpulkan kepada pihak lain.

Dari penjelasan ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa teknik analisis data adalah suatu proses usaha yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk menemukan data akhir yang paling valid yang akan digunakan sebagai hasil

penelitian dengan melalui proses-proses yang cukup rumit, yaitu meliputi organisasi data, memilah data, menyimpulkan, mengklasifikasi data hingga sampailah pada tujuan akhir, yaitu data yang valid. Dalam melakukan penelitian kualitatif, tahapan dalam teknis analisis data (Herliani, 2016) terdiri dari 4 tahap, antara lain sebagai berikut:

1. Data Koleksi (*Collection Data*)

Pengumpulan seluruh data-data yang telah didapat dari lapangan langsung melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara serta dokumentasi.

2. Reduksi data (*Reduction Data*)

Penyederhanaan data-data yang muncul dilapangan dalam penelitian ini penulis mengklasifikasikan semua data yang telah didapat dan mereduksinya dalam bentuk laporan secara jelas, kemudian penulis memfokuskan kepada data-data yang dianggap paling erat dengan tujuan utama penelitian.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data memudahkan bagi peneliti untuk dapat lebih leluasa melihat gambarannya secara langsung. Penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah untuk memilah dan menggabungkan data-data sesuai dengan kelompoknya masing-masing dan menempatkan data sesuai dengan jenisnya, sehingga penulis dapat melihat gambaran dari hasil reduksi data yang kemudian dapat dijadikan sebagai landasan penarikan kesimpulan/hasil penelitian.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penelitian ini dilakukan di dua wilayah kabupaten yaitu Kabupaten Simeulue. PDAM Tirta Fulawan beralamat di : Jl. Tengku Mohd Rasyidin Suka Karya, Sinabang, Kabupaten Simeulue, Aceh. Kantor PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kabupaten Simeulue, Aceh berada di bawah naungan badan perusahaan PDAM Tirta Fulawan. Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue dari tahun ketahun secara berkelanjutan membukukan peningkatan kinerja yang sejalan dengan langkah-langkah strategis melalui perluasan perbaikan, peningkatan kualitas tata kelola perusahaan efisien dan efektif serta dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Simeulue. yang mana simeulue memiliki batas-batas wilayah yaitu :

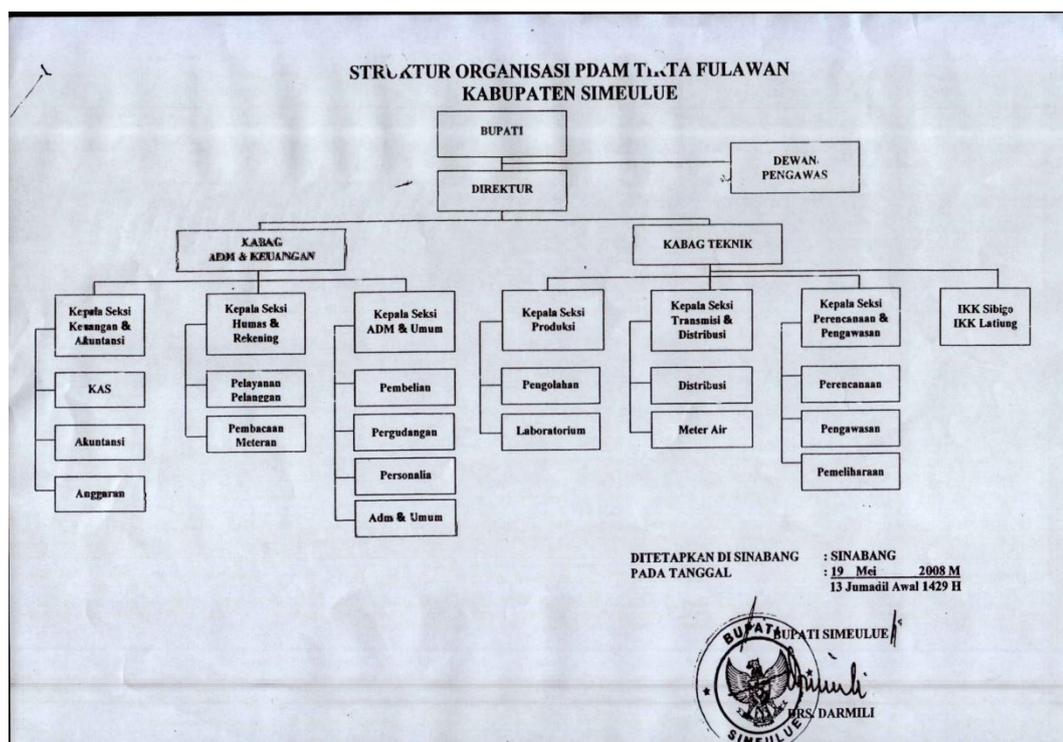
1. Sebelah Timur berbatasan dengan Samudera Hindia
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Hindia
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Samudera Hindia

Pulau Simeulue adalah gabungan pulau-pulau terdiri dari pulau besar dan pulau kecil yang ada disekitarnya. Sekitar  $\pm 76$  buah pulau-pulau besar dan kecil antara lain Pulau Siumat, Pulau Panjang, Pulau Batu Berlayar, Pulau Teupah, Pulau Mincau, Pulau Simeulue Cut, Pulau Pinang, Pulau Dara, Pulau Langgeni, Pulau Linggam, Pulau Lekon, Pulau Silaut Besar, Pulau Silaut Kecil, Pulau Tepi, Pulau Ina, Pulau Alafula, Pulau Penyu, Pulau Tinggi, Pulau Kecil, Pulau Khala-

khala, Pulau Asu, Pulau Babi, Pulau Lasia, Pulau Simanaha dan pulau-pulau kecil lainnya. Panjang Pulau Simeulue  $\pm$  100,2 Km dan lebarnya antara 8 - 28 Km. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten dengan luas wilayah daratan Kabupaten Simeulue beserta pulau-pulau kecil yang ada disekitarnya adalah 212.512 Ha, sedangkan berdasarkan Digitasi Bappeda Kabupaten Simeulue luas wilayah Simeulue adalah 183.809 Ha.

Daerah Kabupaten Simeulue adalah wilayah yang dimekarkan dari Kabupaten Aceh Barat pada tahun 1996 dengan peresmian pada tahun 1999, pada saat ini jumlah populasi penduduk di pulau Simeulue telah mencapai 93.724 jiwa pada tahun 2020, kemudian dengan jumlah total desa yaitu sebanyak 222 gampong.

#### 4.2 Struktur Organisasi PDAM Simeulue



PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Simeulue Nomor :101 Tahun 2012 tanggal 13 Maret 2012, dan

SK Bupati Simeulue Nomor :128 tahun 2012 tanggal 21 Maret 2012 terdiri dari Direktur, Kepala Bagian Administrasi keuangan, Dewan pengawas dan Kepala bagian Teknik. Struktur organisasi telah sesuai dengan pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007, yaitu untuk pelanggan PDAM di bawah 30.000 (tiga puluh ribu), jumlah Direksi adalah sebanyak satu orang, dimana jumlah pelanggan PDAM sampai dengan 31 Desember 2019 sebanyak 3.101 pelanggan aktif.

Jumlah pegawai PDAM Simeulue keseluruhan adalah 19 orang di tambah dengan direktur menjadi 20 orang. Untuk lebih jelas sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>Jabatan dan Tugas</b>
1	Direktur
2	Kepala IKK
3	Kasi Keuangan dan Akuntansi
4	Kasi Humas dan Rekening
5	Kasi Produksi
6	Kasi TranDis
7	Kasi Perencanaan
8	Kasi Pengawasan
9	Kasi ADM dan Umum
10	Bendahara
11	Staf Humas dan Rekening
12	Staf Pemeliharaan
13	Staf ADM dan Umum
14	Staf Produksi
15	Staf Distribusi
16	Penjaga WTP
17	Staf ADM dan Umum
18	Staf IKK Salur
19	Staf IKK Kampung Aie
20	Staf IKK Sibigo

Sumber: PDAM Simeulue, 2022

### 4.3 Pelayanan PDAM Simeulue

PDAM Simeulue saat ini mengupayakan dalam hal meningkatkan mutu pelayanannya secara maksimal melalui aspek teknik dan non teknis. Dalam hal membangun rencana perluasan dalam lima tahun kedepannya yang akan bertambah sekitar 650 pelanggan pertahun. Maka dari itu, Strategi yang dilakukan guna menunjang rencana perluasan cakupan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan bagi konsumen, beberapa program berkembang yang dapat dilaksanakan lima tahun berikutnya. Beberapa sistem pelayanan yang ada di beberapa unit PDAM di Kabupaten Simeulue, yaitu:

1. Sistem Pelayanan di Kecamatan Simeulue Timur

Pelayanan di Kecamatan Simeulue Timur khususnya di Kota Sinabang memiliki 3 instalansi pengelolaan air yaitu unit produksi sefoyan dan unit produksi labuah dan unit produksi kolok. Yang mana unit tersebut menggunakan sumber mata air terjun. Sistem pelayanan dilihat dari bangunan intake yang digunakan, pipa transmisi, dan bangunan unit pengolahan, sesuai dengan rencana sistem pelayanan.

2. Sistem Pelayanan di Kecamatan Simeulue Barat

Sistem pelayanan air ini menggunakan sistem pompa yang mana mengalami kerusakan berat sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan sesuai fungsi yang diinginkan.

3. Sistem Pelayanan di Kecamatan Teupah Selatan

Penyediaan air di kecamatan ini adalah unit ana'ao dan pulau bengkalak. Unit ini terdiri dari sumber air baku, reservoir dan jaringan pipa dengan kapasitas 5 l/detik. Masyarakat mendapatkan air melalui pipa

dengan cara gravitasi. Sumber air berasal dari mata air Ana'ao dan Pulau Bengkalak.

#### 4. Sistem Pelayanan di Kecamatan Simeulue Tengah

Penyediaan air menggunakan sumber air baku air terjun Putra Jaya dengan menggunakan pipa HDPE untuk melayani sekitar 1000SR tetapi hingga saat ini belum difungsikan.

#### 5. Sistem Pelayanan di Kecamatan Teupah Barat

Penyediaan air menggunakan HDPE untuk melayani sekitar 1000SR tetapi hingga saat ini sudah tidak berfungsi lagi. Pada Tahun 2013 WTP salur dibangun dengan menggunakan dana APBN dengan kapasitas 20 liter/detik. Namun pipa distribusinya masih dalam proses pemasangan hingga Tahun 2014 sekarang sehingga belum difungsikan.

#### 6. Sistem Pelayanan di Kecamatan Teluk Dalam

Penyediaan air menggunakan sumber air, reservoir berkapasitas  $50m^3$  dan jaringan pipa dengan kapasitas 5 liter/detik dibangun Tahun 1992 oleh dinas PU dan karena gempa tsunami mengalami kerusakan parah untuk itu pada Tahun 2005/2006 direhabilitasi oleh THW Germany untuk melayani 1000Sr.

#### 7. Sistem Pelayanan di Kecamatan Salang

Penyediaan air minum pada saat ini belum ada masyarakat mendapatkan air dengan cara menampung air hujan, sumur dan dari sungai-sungai yang dekat dengan tempat tinggal mereka.

#### 8. Sistem Pelayanan di Kecamatan Alafan

Sistem penyediaan air minum saat ini belum ada. Yang mana Masyarakat mendapatkan air dengan cara menampung air hujan, sumur dan sungai yang dekat dengan tempat tinggal mereka. Data PDAM Tirta Fulawan Akhir Tahun 2012 menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang terlayani baru mencapai 12.025 jiwa atau sekitar 13,95% wilayah cakupan pelayanan.

#### **4.4 Hasil Penelitian**

Berdasarkan observasi penulis di PDAM Tirta Fulawan Simeulue, peneliti telah mengajukan surat permohonan pada instansi tersebut guna memperoleh data penelitian dari pihak PDAM Tirta Fulawan Simeulue. Hasil penelitian didapatkan sebagai berikut:

##### **4.4.1. Kualitas Kinerja Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Kualitas kerja pegawai adalah pekerjaan atau hasil yang didapat sesuai dengan syarat yang berlaku dan memiliki kesiapan yang memadai yang pada dasarnya dapat menjadikan prestasi serta kemajuan dalam perkembangan suatu organisasi melalui tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai secara signifikan sesuai tuntutan yang ada. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan merupakan bagian dari BUMD yang memiliki peranan penting dalam mengoptimalkan pengelolaan air bagi masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelanggannya. Indikator kualitas SDM adalah keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia. Adapun hasil wawancara dengan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue mengatakan bahwa:

Kualitas kerja pegawai PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Simeulue sudah baik ya

sejauh pantauan yang saya lakukan selama ini. Mereka bekerja sesuai dengan peraturan dan tanggungjawab masing-masing sehingga semua pekerjaan mencapai target. Kemampuan pegawai dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini masih kurang, karena kendalanya bukan pada pegawainya tetapi pada keinginan dan keputusan masyarakat yang belum mau menggunakan air PDAM secara keseluruhan. Masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa menggunakan air sumur lebih baik dari air PDAM, hal lainnya mungkin karena kalau pakai air PDAM kan harus bayar setiap bulannya, kalau air sumur kan gratis. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan bahwa:

Keterampilan pegawai dalam memasarkan pemasangan air bersih PDAM Tirta Fulawan sudah baik, karena dari sub pemasaran ada melakukan promosi-promosi pemasangan air dan berbagai hal yang dilakukan untuk menarik minat masyarakat memasang air PDAM. Kualitas yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai dapat maksimal sesuai harapan adalah yang pertama kualitas air PDAM itu sendiri, dimana terkadang masih mengalami kendala, kadang airnya kurang lancar mengalir, kadang airnya keruh, kadang banyak keluhan masyarakat yang tidak dapat tertampung masalah air. Selain itu keluhan tentang kerja pegawai yang kurang maksimal dilapangan serta peningkatan pengawasan kerja dan pengawasan kualitas air. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran mengatakan bahwa:

Kualitas kerja pegawai bagian pemasaran PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Simeulue menurut saya sudah baik, akan tetapi untuk maksimal 100 persen tidak maksimal kali ya, karena kan pasti ada ketidak sempurnaan kerja dan kendala kami dalam melaksanakan tugas. Kemampuan pegawai pemasaran dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini sudah kami lakukan, dengan memberikan penyuluhan tentang air bersih dan sehat serta tentang air PDAM ini, selain itu kami juga membuat berbagai promosi untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan air PDAM. Akan tetapi semua belum berjalan maksimal sesuai harapan kami (Wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran juga mengatakan bahwa:

Keterampilan pegawai dalam memasarkan pemasangan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini sudah baik menurut saya, akan tetapi seperti saya bilang tadi hasilnya belum maksimal sesuai harapan. Masih banyak kualitas yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai pemasaran dapat maksimal sesuai harapan, seperti peningkatan kualitas air sehingga saat masyarakat melihat airnya sesuai dengan harapan mereka, selain peningkatan mutu air, dimana disediakan lab untuk uji coba kesehatan air dari bakteri-bakteri dan hasilnya dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat. (Wawancara 3 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kualitas kerja pegawai bagian lapangan PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Simeulue sudah baik, akan tetapi kami mengalami kendala dilapangan karena banyak keluhan masyarakat saat air tidak lancar, saat terjadi masalah teknis dan non teknis. Kami harus mengadapi keluhan tersebut. Selain itu kualitas air kadang berubah-ubah. Kadang airnya bagus jernih kadang agak keruh dan bau. Kemampuan pegawai pemasaran lapangan dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini sangat mengalami kendala, karena masih banyak masyarakat yang tidak mau menggunakan air PDAM, mereka lebih memilih menggunakan sumur bor, karena sekarang harga sumur bor pun sudah terjangkau. Anggapan mereka ni bukan tanpa sebab, karena air PDAM kan berbayar setiap bulannya, sedangkan sumur bor kan tidak berbayar setiap bulan (Wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan juga mengatakan bahwa:

Keterampilan pegawai dalam pemeriksaan kebersihan air dan kelancaran air ke rumah-rumah masyarakat ini belum maksimal dapat kami lakukan, karena kalau pemeriksaan kebersihan air hanya bisa dilihat secara manual air bersih tidak berbau dan berasa, kalau untuk kesehatan air itu sendiri kita belum tersedia lab yang baik disini ya sehingga tidak tahu kandungan air tersebut. Kalau untuk kelancaran air itu tergantung teknis mesin yang kita miliki, saat mesin PDAM bermasalah maka air tidak lancar, tetapi sebaliknya saat mesin PDAM bagus maka air lancar. Kualitas yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai lapangan dapat maksimal sesuai harapan adalah adanya alat pengukur air yang dapat mengetahui kandungan air dari bakteri, sehingga kualitas air terjamin, selain itu adanya peralatan lengkap bagi kami dilapangan untuk menyelesaikan kendala baik seperti pipa air, perbaikan mesin dan lainnya sehingga kami dapat bekerja dengan maksimal dan baik (Wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kualitas air PDAM saat ini bisa dikatakan bagus, dari warnanya lumayan jernih, tidak bau. Akan tetapi kadang-kadang bermasalah juga, kadang airnya keruh atau bau gitu. Kerjernihan air untuk saat ini bagus ya. Kalau kelancaran air saat ini bagus, tapi pernah juga mapet, air tidak lancar keluarnya kecil sehingga harus lama nunggunya. Kalau kebersihan air dari saya lihat bersih-bersih aja kalau lagi tidak bermasalah. Tetapi kalau tanya kebersihan dari segi kesehatan saya tidak tahu ya tentang itu. Warna air selama ini berubah-ubah, kalau lagi bagus airnya bening jernih gitu, tetapi kalau lagi tidak bagus keruh agak hitam. (Wawancara 18 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kualitas air PDAM saat tidak menentu ya, kadang bagus kadang tidak. Kerjernihan air untuk saat ini bagus tidak ada masalah. Kalau kelancaran kadang bagus kadang tidak bagus. Kalau kebersihan air dari saya lihat bersih tidak bermasalah. Itu kalau dilihat dengan mata saja ya, tetapi kalau masalah ada bakteri atau tidak, saya tidak dapat memastikan, karena kan kita tidak uji lab. Warna air selama ini berubah-ubah, kalau lagi bagus airnya bening jernih gitu, tetapi kalau lagi tidak bagus keruh agak hitam. (Wawancara 18 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kualitas air PDAM saat ini bisa dikatakan bagus. Kerjernihan air untuk saat ini bagus ya. Kalau kebersihan air saat ini bagus ya, pernah beberapa kali air mapet kelarnya kecil. Warna air selama ini berubah-ubah, kalau lagi bagus airnya bening kadang juga agak keruh. (Wawancara 18 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kerjernihan air untuk saat ini bagus tidak ada masalah. Kalau kelancaran tergantung keadaan, kadang bagus kadang macet-macet. Kalau kebersihan air tidak ada masalah, karena bersih menurut saya. Kalau masalah ada bakteri atau tidak, saya tidak dapat memastikan, karena kan kita tidak uji lab. Warna air selama ini berubah-ubah, kalau lagi bagus airnya bening jernih gitu, tetapi kalau lagi tidak bagus keruh agak hitam. (Wawancara 20 Oktober 2022).

#### **4.4.2. Kuantitas Kinerja Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Kuantitas kinerja pegawai yang mana setiap kegiatan kerja yang dilakukan oleh pegawai harus sesuai dengan sistem rencana kerjanya agar tidak mengganggu pada kegiatan lainnya. Tepat waktu merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kinerja pegawai secara langsung untuk mendapatkan hasil gambaran mengenai kecakapan organisasi dalam menjalankan fungsi dan tujuannya, terutama dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal serta memuaskan harus memenuhi kecakapan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan harus menanggapi keluhan-keluhan dari pada pelanggan.

Kuantitas Kerja, merupakan kapasitas yang dihasilkan secara normal. Yang mana kuantitas kerja yang dilakukan merujuk pada banyaknya kegiatan kerja yang dilakukan setiap waktunya sehingga kemampuan dan daya gunanya sesuai dengan keinginan perusahaan tersebut. Dalam hal ini kuantitas kerja pihak PDAM Tirta Fulawan Simeulue dalam melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai dengan standar ketepatan waktu untuk menyelesaikan kegiatan kerja dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kinerja pegawainya, untuk menyelesaikan keluhan dan masalah-masalah dari masyarakat dengan cepat sehingga tidak membuat pelanggan menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan itu dapat dilakukan tepat waktu dan

Adapun hasil wawancara dengan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue mengatakan bahwa:

Kuantitas kerja pegawai di seluruh cabang dan pusat PDAM Tirta Fulawan ini lumayan banyak, karena banyak pekerjaan yang harus di kerjakan agar pelayanan dan pelaksanaan air bersih dapat menyeluruh di seluruh

Kabupaten Simeulue ini. Jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM menurun untuk saat ini PDAM. Siklus perkembangan penggunaan PDAM di Kabupaten Simeulue dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan per tahun 2017 sampai dengan saat ini. Penurunan penggunaan air PDAM juga terjadi, hal ini karena menurunnya daya beli masyarakat dan tenaga kerja (wawancara 3 Januari 2022).

Kemudian wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan hal lainnya bahwa:

Aktivitas yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja PDAM Tirta Fulawan ini dalam hal pemasaran air bersih adalah dengan melakukan strategi peningkatan Kuantitas, Kualitas dan kelanjutan pelayanan, PDAM Tirta Fulawan melakukan berbagai kegiatan meliputi pengujian air di seluruh reservoir PDAM, memantau hasil pengujian air, pengurusan dan pencucian *reservoir* (tempat penampungan air bersih) secara berkala terutama yang airnya tidak memenuhi syarat, serta melakukan pemeliharaan peralatan di seluruh unit Instalasi Pengolahan Air, seluruh kegiatan tersebut hingga saat ini masih dalam tahap pelaksanaan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, berbagai program dan kegiatan yang diupayakan telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran mengatakan bahwa:

Kuantitas kerja pegawai pemasaran di seluruh cabang dan pusat PDAM Tirta Fulawan ini masih harus terus ditingkatkan, karena masih banyak pekerjaan yang belum mendapatkan hasil maksimal. Peningkatan dan pengembangan cakupan pelayanan merupakan upaya PDAM Tirta Fulawan Simeulue untuk meningkatkan cakupan pelayanannya yang saat ini masih dibawah presentase yang telah ditetapkan sebesar 80% untuk wilayah perkotaan sementara cakupan pelayanan saat ini baru mencapai 52 % untuk wilayah Kecamatan, cakupan pelayanan merupakan salah satu indikator dimana perusahaan dapat dikatakan sehat (Wawancara 3 Januari 2022).

Kemudian pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran juga mengatakan bahwa:

Cakupan pelayanan adalah merupakan hasil perhitungan jumlah jiwa yang terlayani dibanding jumlah penduduk. Dimana jumlah penduduk terlayani pada tahun 2020 yang terdiri dari sambungan rumah sebesar 11.203 jiwa. Hasil perbandingan jumlah penduduk terlayani dengan jumlah penduduk merupakan cakupan pelayanan PDAM Tirta Fulawan Simeulue dengan

besar 52 persen. Menurunnya cakupan pelayanan PDAM dari tahun ke tahun hingga 2020 disebabkan tingginya masyarakat yang menggunakan sumur bor. PDAM terus berupaya meningkatkan cakupan pelayanan air bersih dengan membuka pelayanan sambungan pelanggan baru. (Wawancara 3 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kuantitas kerja kami harus lebih maksimal agar harapan yang kami inginkan tercapai. Penurunan Tingkat Kehilangan Air adalah upaya PDAM Tirta Fulawan Simeulue untuk semaksimal mungkin menekan kebocoran baik secara teknis, non teknis maupun administrasi. Semakin besar kebocoran maka semakin besar juga kerugian yang diterima oleh perusahaan yang pada gilirannya perusahaan menjadi tidak sehat. Standar prosedur untuk mencegah kehilangan air yang terlalu besar (standar kehilangan air ditetapkan sebesar 20 %) tentunya harus dilakukan pembenahan secara bertahap bahkan bisa sampai pembenahan menyeluruh (Wawancara 3 Januari 2022).

Kemudian pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan juga mengatakan bahwa:

Strategi penurunan tingkat kehilangan air telah melibatkan berbagai pihak terutama pegawai PDAM untuk terus berupaya semaksimal mungkin dalam mengendalikan atau menekan tingkat kebocoran atau kehilangan air lewat berbagai upaya mulai dari Pemasangan meter air pelanggan yang tidak ada atau hilang, penggantian meter pelanggan yang rusak, monitoring jaringan pipa, penertiban pelanggan curang dan lainnya telah dilaksanakan secara maksimal dan berjalan dengan baik hingga saat ini, terlihat dari persentase penurunan tingkat kehilangan air saat ini telah mencapai sebesar 26,56 persen. (Wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Lingkungan sekitar saya ini tidak semuanya menggunakan air PDAM, masih ada juga yang menggunakan air sumur, bahkan ada yang menggunakan sumur bor. Kalau pengecekan tidak rutin ya, kadang ada sebulan sekali, kadang dua bulan sekali datangnya. Saya menggunakan air PDAM ini sudah lama, ini karena anjuran suami agar air yang digunakan bersih, duluan belum ada yang namanya sumur bor, kalau pun ada harganya dulu masih mahal. Kalau menurut saya belum maksimal ya, karena kami masih banyak keluhan, kami rutin bayar air setiap bulan

tetapi kenapa airnya terkadang macet, kadang keruh gitu. (Wawancara 18 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Kalau di bilang banyak tidak juga, ya karena masih ada masyarakat yang tidak menggunakan air PDAM, mereka lebih memilih membuat sumur bor, karenakan sekarang harganya terjangkau. Pengecekan ada dilakukan, tetapi tidak rutin. Saya pakai PDAM ini karena duluan belum ada yang namanya sumur bor dengan harga yang murah seperti sekarang, jadi saya pikir dari pada mahal-mahal buat sumur bor, mending pakai PDAM kan tidak payah pakai listrik, bayar saja setiap bulan air sudah bersih. Kalau menurut saya belum maksimal ya, karena masih saja ada keluhan dan kendala tentang air PDAM ini, yang macet, keruh, bau. Jadi belum maksimal. (Wawancara 18 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Lumayan banyak juga yang pakai air PDAM, tapi itu kebanyakan rumah-rumah lama ya, kalau ya baru-baru sekarang mereka lebih memilih membuat sumur bor. Pengecekan ada dilakukan, tetapi tidak rutin setiap bulannya. Saya pakai ini juga sudah lama, supaya dapat air bersih. Memang berdasarkan penawaran pihak PDAM juga waktu itu. Maksimal kerjanya atau tidak saya kurang tahu, tapi dari yang saya rasakan belum maksimal ya.. (Wawancara 18 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PDAM

Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Masyarakat yang menggunakan PDAM itu kebanyakan masyarakat lama, karena kalau masyarakat yang sekarang mereka lebih memilih membuat sumur bor. Ada di lakukan pengecekan, tetapi setiap bulannya. Saya pakai ini juga sudah lama, supaya dapat air bersih. Maksimal kerjanya atau tidak saya kurang tahu (Wawancara 20 Oktober 2022).

#### **4.4.3. Indikator Pelaksanaan Tugas Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Pelaksanaan kerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah PDAM memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, pelaksanaan kerja yang sudah dilakukan diantaranya penambahan pipa transmisi Penambahan pipa

jenis HDPE serta Penggantian pipa distribusi agar dapat menambah jumlah pelanggan. Menghambat tingkat Kehilangan Air dalam upaya menekan kehilangan air produksi. Selain itu pihak PDAM harus memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan PDAM sesuai peraturan kerja yang ada selama ini agar semua masyarakat puas akan kerja pegawai PDAM Tirta Fulawan.

Adapun hasil wawancara dengan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue mengatakan bahwa:

PDAM Tirta Fulawan Simeulue sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Simeulue yang dalam Qanun nomor 10 tahun 2007 disebutkan didirikan dengan tujuan untuk : a. Melaksanakan sebagian tugas dan urusan Pemerintah Daerah khususnya dibidang : 1. Pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih yang memenuhi standar baku mutu; 2. Peningkatan pendapatan asli daerah yang bersumber dari usaha pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih; dan 3. Pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah. b. Mengembangkan pemenuhan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat di daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera (wawancara 3 Januari 2022).

Kemudian wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan hal lainnya bahwa:

Tugas pokok dari PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah menyelenggarakan Pengelolaan Air Minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Adapun fungsi PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah sebagai berikut : 1) Pelayanan umum dan jasa; 2) Menyelenggarakan kepentingan umum; 3) Meningkatkan pendapatan daerah; 4) Pelaksanaan; 5) Pengawasan. Pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Kalau kendala pasti ada, kendala yang dihadapi dilapangan selama bertugas. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran mengatakan bahwa:

Pelaksanaan kerja yang kami lakukan dalam hal pemasaran adalah secara non-teknis PDAM yaitu melakukan program pelatihan bagi para pegawai

agar dapat meningkatkan kualitas pegawai agar PDAM dapat meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih yang dialirkan kepada pelanggan. Kami melakukan berbagai program-program kerja yang telah dicanangkan tersebut dilakukan dalam waktu satu tahun, dan tiap tahunnya pihak PDAM Tirta Fulawan Simeulue selalu membuat program, dan program tersebut persetujuannya diminta kepada pihak Dinas Pekerjaan Umum Pusat. Tugas setiap pegawai dilaksanakan sesuai bidang masing-masing (Wawancara 3 Januari 2022)..

Kemudian pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran juga mengatakan bahwa:

Kendalanya selama ini adalah semua program tersebut belum dapat terealisasi karena dana yang di butuhkan masih belum mencukupi, program yang di canangkan oleh PDAM Fulawan Simeulue tidak semua bisa di realisasikan juga dikarenakan masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak PDAM seperti terbatasnya instalasi pengolahan air yang tepat, terbatasnya sarana dan prasarana laboratorium, terbatasnya peralatan mekanikal dan elektrikal, terbatasnya jaringan pipa transmisi dan distribusi, terbatasnya daya listrik PLN, masih tingginya tingkat kehilangan air yang diakibatkan oleh faktor teknis dan non teknis, terbatasnya sumber air baku yang layak dan pada saat musim kemarau terinstruksi air laut, tingginya biaya produksi yang disebabkan oleh faktor geografis dan faktor produksi lainnya, dan juga tarif yang belum ideal. Belum lagi seringnya terjadi kebocoran pipa utama dikarenakan pengambilan air secara ilegal dan juga akibat banyaknya kendaraan berat yang lewat di atas pipa utama yang di tanam didalam tanah. Beberapa program yang telah dilaksanakan oleh pihak PDAM juga masih dirasa belum maksimal, sehingga kualitas, kuantitas dan kontinuitas dalam penyediaan air masih belum tercapai (Wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Pelaksanaan kerja kami lakukan sesuai tanggungjawab kami masing-masing, kan sudah ada pembagian tugasnya. Kalau bentuk pelaksanaannya itu Program pengembangan pelayanan PDAM Tirta Fulawan Simeulue merupakan program yang bertujuan untuk menambah jumlah pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat kota Tembilahan. Meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas merupakan salah satu misi dari PDAM agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak dikonsumsi (Wawancara 13 Januari 2022).

Kemudian pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan juga mengatakan bahwa:

Adapun program yang dijalankan oleh PDAM dalam pengembangan pelayanan adalah sebagai berikut : a. Penambahan pipa transmisi Penambahan pipa jenis HDPE ini dilaksanakan pada tahun 2019, dan telah terpasang sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh pihak PDAM. b. Penggantian pipa distribusi Penggantian pipa distribusi ini dilakukan agar dapat menambah jumlah langganan, pipa ini gunanya adalah untuk mengalirkan air dari booster parit 7 Tembilahan kepada para pelanggan, dan program ini juga telah selesai dilaksanakan oleh pihak PDAM. c. Menekan Kehilangan Air Dalam upaya menekan kehilangan air produksi, PDAM melakukan beberapa program sebagai berikut : Secara Teknis pihak PDAM melakukan upaya penggantian pipa-pipa yang sudah berkarat dan bocor dengan pipa yang baru. Kendalanya ya semua itu harus rutin dilakukan setiap tahunnya seperti penggantian pipa-pipa inilah yang hampir tiap tahun dilakukan oleh pihak PDAM karena kondisi air yang asin dan keruh oleh lumpur mengakibatkan pipa dari baja menjadi cepat berkarat. (Wawancara 13 Januari 2022)

#### **4.4.4. Indikator Pertanggungjawaban Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Pertanggung Jawab merupakan ciri dari manusia yang berbudaya. pertanggung jawaban akan terlihat disaat manusia menyadari atas apa yang dilakukan baik perbuatan baik maupun buruknya. Oleh sebab itu, pertanggung jawaban adalah sikap perilaku setiap orang melalui sikap tanggung jawab yang harus diemban sehingga dapat dihargai oleh orang lain.

Kinerja Pelayanan harus memenuhi kriteria-kriteria untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Hasil penelitian mengenai Kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Simeulue yaitu data yang di peroleh dari hasil observasi atau fakta lapangan terkait proses pelayanan di PDAM Tirta Fulawan Simeulue, dan data wawancara yaitu berupa Tanya jawab antara peneliti dan informan serta dokumen lain yang menunjang penelitian ini. Selain itu, data yang di sajikan sangat erat kaitannya dengan fokus yang diteliti yaitu kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Tirta Fulawan Simeulue. Indikator pertanggungjawaban SDM menjelaskan tentang fungsi kerja setiap karyawan dan pertanggungjawaban laporan kerja masing-masing karyawan selama ini.

Adapun hasil wawancara dengan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue mengatakan bahwa:

Pertanggungjawaban kerja dari setiap bagian pegawai di PDAM Tirta Fulawan ini pastinya ada ya, mereka harus mempertanggungjawabkan semua pekerjaannya selama ini dalam bentuk laporan kerja. Ya laporan kerja di buat oleh setiap pekerja berdasarkan subtransinya misalnya bagian lapangan akan membuat satu laporan kerja dan diserahkan kepada atasan, semikian juga bagian lainnya. Kalau rapat selalu kita lakukan setiap bulannya untuk mengevaluasi kinerja pegawai kita baik yang dilapangan maupun yang dibagian kantor. Jenis laporan yang dipertanggung jawabkan mencakup semua aspek bagian masing masing seperti jumlah debit air yang sudah terealisasi, mengenai jumlah masyarakat yang menggunakan PDAM, mengenai dana-dana yang masuk dan keluar, mengenai kendala dan keluhan masyarakat. Dan lainnya. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian pemasaran mengatakan bahwa:

Setiap pegawai akan diminta pertanggungjawaban kerjanya, mereka akan mengisi agenda kerja setiap harinya, pencapaian mereka juga di buat disitu, nanti sebulan sekali itu akan direkap dalam bentuk laporan kerja. Kami selalu membuat laporan kerja setiap bulannya untuk kemudian diserahkan kepada atasan, sehingga saat rapat kerja itu semua dipersentasikan. Pasti ada rapat kerja dilakukan sebulan sekali. Jenis pertanggung jawaban yang kami berikan adalah seputar pemasaran PDAM kepada masyarakat, apa saja yang kami lakukan, program apa yang kami buat, berapa dana yang sudah masuk kekami dan berapa dana yang sudah di keluarkan serta apa pencapaian yang kami dapatkan. (Wawancara 3 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue bagian lapangan mengatakan bahwa:

Pertanggungjawaban pastinya ada dan harus ada, kami akan membuat agenda kerja dan membuat laporannya. Laporan kerja kami masing-masing akan kami laporkan pada bagian sekretaris lapangan yang mana beliau mencatat semuanya dan akan di satukan untuk kemudian dibuat laporan kerja yang akan di serahkan kepada atasan. Kalau rapat kerja

pastinya ada ya dilakukan sebulan sekali. Laporan yang harus kami laporkan itu tentang kendala apa yang kami hadapi dilapangan tentang air PDAM ini, menyampaikan keluhan masyarakat yang menggunakan PDAM, melaporkan jalan keluar yang kami berikan, jumlah keluhan yang teratasi dan belum teratasi dan jumlah dana yang kami butuhkan selama pelaksanaan kerja lapangan, jumlah dana masuk dan keluar. (Wawancara 3 Januari 2022).

#### **4.4.5 Kendala yang Dihadapi PDAM Tirta Simeulue**

Kedala merupakan suatu rintangan atau hambatan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kendala pekerjaan bisa terjadi dari lingkungan kerja, lapangan kerja maupun yang berasal dari diri pegawai itu sendiri. Dalam setiap melakukan pekerjaan pastinya meghadapi kendala kerja, demikian juga dengan kinerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue yang meghadapi kendala dalam pelaksanaan kerjanya. Kendala kerja dapat menjadi penghambat pencapaian kerja pegawai yang mana hal tersebut harus segera di selesaikan dengan baik dan bijak sehingga pencapaian kerja dapat terlaksana sesuai dengan harapan.

Adapun hasil wawancara dengan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue mengatakan bahwa:

Permasalahan atau kendala dibagi menjadi dua bidang yaitu aspek teknis dan non teknis. Dimana dalam aspek teknis yang kami hadapi adalah: Permasalahan Unit Air Baku; Terdapat beberapa permasalahan mengenai unit air baku di PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue, akan tetapi yang cukup ekstrim terjadi di unit air baku Instalasi Pengolahan Air Labuah dan Air Baku Spring Sibigo. Kedua Unit air baku tersebut mengalami penurunan debit yang cukup ekstrim dari 10 l/d menjadi 1-2 l/d saja sehingga pengoperasian SPAM di daerah tersebut sangat terganggu. Permasalahan tersebut diperburuk dengan tidak adanya air baku lainnya yang cukup efektif dan efisien untuk di ambil untuk kedua sistem SPAM tersebut (wawancara 3 Januari 2022)..

Selanjutnya wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan bahwa:

Pada permasalahan Unit Produksi; Terdapat Beberapa Permasalahan di Unit Produksi di PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue diantaranya

adalah: a) Seluruh Instalasi Pengolahan Air (Kecuali IPA sinar Bahagia) hanya memiliki satu pompa air baku tanpa adanya pompa cadangan. b) Terjadi pendangkalan sumuran intake di IPA Sinar Bahagia dan Instalasi Pengolahan Air Salur Latun. c) Instalasi Pengolahan Air Sefoyan dan Instalasi Pengolahan Air Kolok tidak memiliki bangunan penangkap air baku, sehingga pompa langsung diletakkan didalam sungai tanpa adanya screen pelindung. d) Instalasi Pengolahan Air Sefoyan menggunakan pompa intake (*centrifugal ends-cution clogging*) yang tidak sesuai dengan peruntukannya. e) Seluruh Instalasi Pengolahan Air tidak melakukan pembubuhan bahan kimia dalam rangka memproduksi air bersih sesuai dengan PERMENKES 492 tahun 2010. f) Seluruh IPA yang menggunakan sistem distribusi Pompa tidak memiliki pompa cadangan. g) Tidak terdapatnya meteran induk air baku di seluruh Instalasi Pengolahan Air PDAM Tirta Fulawan. h) Pemeliharaan tidak dilakukan secara berkala. i) Tidak terdapat Fasilitas Lab yang memadai untuk menjamin mutu kualitas air yang di distribusikan. j) Instalasi Pengolahan Air tidak dioperasikan 24 jam. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan

bahwa:

Permasalahan Unit Distribusi yang kami hadapi adalah: a) Tingkat Kebocoran masih cukup tinggi terhitung sebesar 46,77%. b) Pompa distribusi pada setiap sistem distribusi yang menggunakan pompa hanya tinggal satu yang beroperasi tanpa adanya pompa cadangan. c) Sistem Pendistribusian tidak dilakukan secara terus-menerus selama 24 jam di seluruh sistem distribusi. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan

bahwa:

Permasalahan Unit Pelayanan yang kami hadapi selama ini adalah: a) Pelayanan air ke pelanggan tidak dilakukan secara terus-menerus selama 24 jam di seluruh wilayah pelayanan. b) Cakupan Pelayanan masih cukup kecil dibandingkan dengan kapasitas terpasang yaitu berkisar di 19% dari kemampuan 89% yang dimiliki PDAM Tirta Fulawan. c) Masih terdapat meteran rusak di wilayah pelayanan. (wawancara 3 Januari 2022).

Selanjutnya wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue juga mengatakan

bahwa:

Kendala selanjutnya dalam bidang aspek non teknis di PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue adalah sebagai berikut: a) Belum optimalnya peran pemerintah daerah dalam mengawasi dan mengevaluasi serta pembinaan secara menyeluruh mengenai kinerja pengelola untuk

memfasilitasi pembangunan dan pengembangan infrastruktur sistem penyediaan air minum kebutuhan air layak dikonsumsi bagi penduduk di kabupaten Simeulue. b) PDAM Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue dibentuk berdasarkan Qanun Pemerintah Kabupaten Simeulue No. 10 Tahun 2007, belum sepenuhnya menjalankan ketentuan NSPK, mengakibatkan pelayanan kepada pelanggan tidak memadai. c) Sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci keberhasilan dalam menuju cita-cita visi dan misi Pemerintah kabupaten Aceh Jaya dan PDAM Tirta Monmata, oleh sebab itu diperlukan kualitas SDM yang berkompeten dibidang tugas masing-masing dalam struktur organisasi perusahaan. Pola rekrutmen karyawan harus disesuaikan dengan kebutuhan. d) Efisiensi, produktifitas, kebijakan dan sasaran yang ingin dicapai berdasarkan ketentuan dan aturan serta transparansi dan akuntabilitas. e) Kualitas produksi, harga jual (tarif) air di bawah biaya produksi, jumlah yang memadai serta berkelanjutan pendistribusian merupakan target yang harus dicapai untuk mengkomodir kebutuhan konsumsi pelanggan yang memadai air yang tidak dapat dipertanggung jawabkan serta potensi pendapatan merupakan konsentrasi dalam menyusun RKAP agar total penerimaan diatas biaya. f) Optamilisasi *idle capacity* dan investasi infrastruktur diarahkan dalam rangka untuk meningkatkan cakupan pelayanan. (wawancara 3 Januari 2022).

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Evaluasi Kinerja Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Fulawan Dikabupaten Simeulue**

Air merupakan kebutuhan penting yang bergantung terhadap banyak orang dan menjadi tugas dasar bagi Negara dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 yaitu: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 5 yaitu “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bersih bagi masyarakat sebagai kebutuhan pokok sehari-hari”.

Air Pam tidak hanya bisa mengalir daerah yang mempunyai dataran rendah yang cukup dijangkau oleh pipa-pipa dari PDAM Tirta Fulawan Simeulue. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengoptimalkan sumber daya air baku disuatu kawasan yaitu Kabupaten Simeulue. Dengan mengoptimalkan sumur Pamsimas untuk memperkuat Produksi air bakunya.

Berdasarkan hasil penelitian dari informan wakil PDAM Tirta Fulawan Simeulue, pegawai bagian pemasaran, pegawai bagian lapangan, dan masyarakat yang menggunakan PDAM diketahui bahwa evaluasi kerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue dapat dilihat dari Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan, Pertanggungjawaban.

### **5.1.1 Kualitas Kinerja Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Tujuan dari melihat kualitas kerja yaitu melihat hasil yang diperoleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab dan upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan moral dan etikanya. Artinya, kualitas kinerja dapat diukur dari prestasi yang dihasilkan oleh organisasi tersebut sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing.

Penilaian kinerja dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilan kinerja setiap karyawan. Penilaian kinerja digunakan untuk menilai berhasil atau tidaknya seseorang dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Jika seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar kualitas kerjanya makanya dapat dikatakan kinerja karyawannya baik. Namun, kuantitas tinggi tanpa kualitas sepadan berisiko memunculkan kinerja yang kurang optimal. Maka dari itu, perusahaan harus melakukan pengembangan terhadap SDMnya agar mencapai produktivitas kerja secara optimal.

Dari hasil penelitian dapat penulis simpulkan bahwa kualitas kerja pegawai dan kualitas air di PDAM Tirta Fulawan Simeulue tidak dapat dikatakan sepenuhnya baik, dimana untuk kualitas kerja masih dibutuhkan peningkatan kualitas air sehingga saat masyarakat melihat airnya sesuai dengan harapan mereka, selain peningkatan mutu air, dimana disediakan lab untuk uji coba kesehatan air dari bakteri-bakteri dan hasilnya dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat. Kualitas air PDAM terkadang masih mengalami kendala, kadang airnya kurang lancar mengalir, kadang airnya keruh, kadang banyak keluhan masyarakat yang tidak dapat tertampung masalah air. Selain itu keluhan

tentang kerja pegawai yang kurang maksimal dilapangan serta peningkatan pengawasan kerja dan pengawasan kualitas air.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa kualitas kerja pegawai PDAM dan kualitas air adalah yaitu:

1. Kualitas kerja pegawai dan kualitas air di PDAM Tirta Fulawan Simeulue tidak dapat dikatakan sepenuhnya baik,
2. Masih dibutuhkan peningkatan kualitas air, peningkatan mutu air,
3. Penyediaan lab untuk uji coba kesehatan air
4. Kualitas air PDAM terkadang masih mengalami kendala,
5. Adanya keluhan tentang kerja pegawai yang kurang maksimal dilapangan serta peningkatan pengawasan kerja dan pengawasan kualitas air

### **5.1.2 Kuantitas Kinerja Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Tujuan melihat kuantitas kerja adalah melihat sejauhmana pekerjaan yang dibebankan kepada seseorang dilakukan dengan baik dan maksimal. Unsur-unsur tersebut dapat dilihat dari segi hasil dengan melihat banyaknya dokumen yang telah dikerjakan atau barang yang dikirim. Penilaian kuantitas kerja yaitu membandingkan antara target dan hasil yang dicapai karyawan.

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue tidak dapat dikatakan sepenuhnya baik, karena Jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM menurun untuk saat ini PDAM. Penurunan penggunaan air PDAM sebesar 79.999 meter kubik juga terjadi, hal ini karena menurunnya daya beli masyarakat dan tenaga kerja. Aktivitas yang dilakukan dalam meningkatlan kinerja PDAM Tirta Fulawan ini dalam hal pemasaran air bersih adalah dengan melakukan cara meningkatkan

Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas pelayanan. Yang mana PDAM harus melakukan uji tes terhadap air diseluruh tempat penyimpanan reservoir PDAM dengan memantau hasil uji,pengurasan serta pencucian reservoir secara berkala. Untuk memenuhi syarat kegiatan tersebut dalam tahap pelaksanaan yang dilakukan secara berkesinambungan,berbagai program dan kegiatan yang diupayakan telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa kuantitas kerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah:

1. Jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM menurun untuk saat ini PDAM.

**Tabel 5.1 Jumlah Pelanggan PDAM Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2019	3.208 jiwa
2	2020	3.334 Jiwa
3	2021	3.101 jiwa

Sumber: PDAM Tirta Simeulue, 2022

2. Aktivitas kegiatan kerja masih dalam tahap perancangan yang dilakukan secara berkesinambungan, berbagai kegiatan program harus mengupayakan sesuai dengan kebijakan yang ada.

**Tabel Jumlah pelanggan PDAM Tirta Simeulue, Tahun 2021.**

No	Zona Pelayanan	Instalasi Kecil Kecamatan (IKK)	Jumlah Pelanggan		
			Aktif	Nonaktif	Total
1	Zona A	IKK Sefoyan, Labuah, dan Kolok	2.470	905	3.375
2	Zona B	IKK Sibigo dan Sinar Bahagia	206	214	420
3	Zona C	IKK Salur Latun	168	267	435
4	Zona D	IKK Kampung Aie	257	403	660

### **5.1.3 Indikator Pelaksanaan Tugas Pegawai PDAM Tirta Fulawan**

Tujuan pelaksanaan harus dilakukan secara baik dan maksimal untuk memperoleh hasil yang efektif dan efisien sesuai kesepakatan bersama.

Hasil wawancara penulis diatas dijelaskan bahwa pelaksanaan kerja yang menjadi, tugas pokok dari PDAM Tirta Fulawan Simeulue yaitu mengupayakan tingkat pengelolaan air minum untuk mengoptimalkan tingkat kenyamanan masyarakat dalam hal mencakup perspektif sosial, kenyamanan dan penyajian layanannya.

PDAM memiliki fungsi yaitu: 1) jasa pelayanan; 2) menjalankan tujuan atau kepentingan umum; 3) mengembangkan pendapatan penghasilan daerah; 4) Penerapan; 5) Pemeriksaan. Kendala pelaksanaan non teknis minimnya sumber air baku pada saat musim kemarau yang disebabkan oleh perembesan air laut sehingga menyebabkan tingginya biaya produksi yang disebabkan oleh situasi alam dan faktor penggunaan serta tarifnya belum maksimal. Perencanaan program yang dilaksanakan pihak PDAM masih belum maksimal baik kualitas, kuantitas dan kontinuitasnya dalam menyediakan air belum tercapai dengan baik..

Berdasarkan uraian diatas di jelaskan bahwa pelaksanaan kerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue adalah yaitu:

1. PDAM tirta fulawan mempunyai tugas pokok untuk mengatur manajemen organisasi dalam penyelenggaraan air minum untuk mengoptimalkan kesejahteraan untuk mencakup perspektif sosial, kenyamanan dan penyajian layanannya.
2. Kendala pelaksanaan non teknis yaitu minimnya sumber air baku pada musim kemarau yang mana perembesan air laut menyebabkan tingkat

biaya penggunaan produksi yang diakibatkan pada situasi permukaan bumi dan faktor penggunaan serta tarif yang belum maksimal. Selain itu, banyak terjadi kebocoran pipa disebabkan pengambilan air secara ilegal.

3. Pelaksanaan dilakukan secara teknis dalam upaya mengganti pipa yang sudah bocor dan berkarat dengan pipa yang baru.

**Tabel 5.2 Pelaksanaan Kegiatan PDAM Tirta Simeulue, Tahun 2021**

No	SPAM IKK	Sumber	Jenis	Sistem	Tahun	Kap.		Kap.	
1	Sefoyan	Luan Kuala Makmur	Baja	Pompa	2012	40	l/dt	20	l/dt
2	Labuah	Air Terjun Labuah	Beton	Pompa	1987	10	l/dt	5	l/dt
3	Kolok	Sungai Aie Tajun	Baja	Gravitasi	2012	10	l/dt	10	l/dt
4	Sibigo	Mata Air Baturagi	-	Pompa	2002	10	l/dt	5	l/dt
5	Sinar Bahagia	Mata air sinar bahagia	Baja	Pompa	2015	10	l/dt	0	l/dt
6	Kampung	Sungai	Baja	Gravitasi	2014	10	l/dt	10	l/dt
7	Salur	Sungai	Baik	Gravitasi	2013	10	l/dt	10	l/dt
<b>Jumlah</b>						<b>100</b>	<b>l/dt</b>	<b>60</b>	<b>l/dt</b>

#### 5.1.4 Indikator Pertanggungjawaban Pegawai PDAM Tirta Fulawan

Indikator pertanggungjawaban sangat dibutuhkan dalam segala aspek khususnya pada pelayanan publik seperti PDAM. Pertanggungjawaban merupakan hasil laporan kerja yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Simeulue selama bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa pertanggungjawaban kerja selalu ada dilakukan dengan adanya penyerahan laporan dari setiap bidang di PDAM Tirta Fulawan Simeulue yang diserahkan kepada atasan, kemudian

dilakukan rapat kerja sebulan sekali membahas tentang laporan tersebut serta mencari solusi bagi setiap masalah yang ada.

Berdasarkan uraian di jelaskan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian adalah yaitu:

1. Pertanggungjawaban kerja selalu ada dilakukan dengan adanya penyerahan laporan dari setiap bidang di PDAM Tirta Fulawan Simeulue yang diserahkan kepada atasan
2. Dilakukan rapat kerja sebulan sekali membahas tentang laporan tersebut serta mencari solusi bagi setiap masalah yang ada.

**Tabel 5.3 Laporan Pertanggungjawaban Kerja Karyawan PDAM Tirta Simelue, 2021**

No.	SPAM IKK	Jenis Pompa	Jumlah Pompa	Kap. Terpasang	Jumlah Unit	Kap. Ril	Kondisi
1	Sefoyan	Sentrifugal	3	50	1	22	2 Unit Rusak
2	Labuah	Sentrifugal	3	45	1	22	1 unit rusak
3	Sibigo	Sentrifugal	2	20	1	10	1 unit rusak
4	Kampung Aie	Submarsible	2	10	2	10	1 Unit Pompa Booster Rusak
<b>Jumlah</b>			<b>10</b>	<b>125</b>	<b>5</b>	<b>64</b>	

## 5.2 Kendala

Berdasarkan hasil penelitian permasalahan atau kendala dibagi menjadi dua bidang yaitu aspek teknis dan non teknis. Dimana aspek teknis adalah permasalahan pada bagian unit air baku, permasalahan pada bagian unit pemasangannya, permasalahan pada bagian penyaluran, dan permasalahan pada bagian pelayanannya. Selanjutnya aspek non teknis yaitu:

1. Belum maksimalnya peranan pemerintah daerah dalam meninjau dan mengecek infrastruktur dalam hal pemasokan untuk menyediakan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue belum sepenuhnya menjalankan ketentuan (NSPK) atau Norma, Standar, Prosedur, dan Ketentuan, mengakibatkan pelayanan kepada pelanggan tidak memadai.
3. Pola panduan rekrutmen karyawan sebagai acuan harus disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.
4. Efektif dan Produktif dalam kebijakan menjadi sasaran pencapaian berdasarkan aturan dan ketentuan serta adanya keterbukaan dan pertanggungjawaban yang ada.
5. Tingkat produksi dari tarif harga jual air di bawah biaya produksinya
6. Mengoptimalkan dan menginvestasi mengenai infrastruktur diarahkan dalam rangka untuk meningkatkan pemenuhan pelayanan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Fulawan Di Kabupaten Simeulue adalah:

1. Hasil penelitian di dapatkan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Fulawan Kabupaten Simeulue dilihat dari:
  - a. Kualitas kinerja, dan kuantitas kerja masih belum baik karena masih terdapat beberapa pencapaian penggunaan air PDAM pada masyarakat Simeulue masih sedikit dimana dari 93.724 jiwa jumlah penduduk hanya 3.101 pelanggan yang menggunakan PDAM dan masih ada beberapa hal dalam kinerja yang tidak berjalan sesuai dengan harapan dan perencanaan kerja seperti masih banyaknya kerusakan-kerusakan unit pompa saluran air yang menghambat penyaluran air secara maksimal kepada masyarakat.
  - b. Pelaksanaan dan pertanggungjawaban sudah baik, dimana pelaksanaan kerja dilakukan sesuai dengan kebutuhan dilapangan dan biaya yang ada, kemudian pertanggungjawaban dilakukan dengan adanya laporan kerja.
  - c. Hasil penelitian di dapatkan kendala kerja pihak PDAM Tirta Fulawan dalam hal menyuplai atau menyediakan air bersih di Kabupaten Simeulue yakni kendala pada Aspek teknis (permasalahan unit air baku, permasalahan unit produksi, permasalahan unit distribusi, dan permasalahan pada unit

pelayanan) dan non teknis (Belum optimal pengawasan dan pengavaluasian infrastruktur, pola rekrutmen karyawan belum sesuai, masih kurangnya efisiensi, produktifitas kebijakan dan sasaran, kualitas dan harga jual masih dibawah produksi, perlu peningkatan optimalisasi pelayanan).

## **6.2 Saran**

1. Harapannya kedepan bagi pemimpin atau pemerintah agar terus melakukan pengawasan kerja pada PDAM Tirta Fulawan Simeulue serta memaksimalkan kebutuhan dana dan sarana serta prasarana untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Fulawan Simeulue.
2. Di harapkan kepada pihak PDAM Tirta Fulawan Simeulue agar lebih maksimal dalam melaksanakan kerja sehingga dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan PDAM.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 88.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Manajemen sumber daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Abdi, Rianse. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung CV. ALFABETA
- Afira, Ulfa. 2020. *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi*. Diploma Thesis, Universitas Andalas, Padang
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management- The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Deddy Supriady Bratakusuma & Dadang Solihin. 2012. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dr. Kasmir (2015). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Dunn, N.W. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- George, J.M., and Gareth R. Jones (2012). *Organizational Behaviour*. Prentice Hall, New Jersey.
- Hadipranata. 1980. *Tentang Pelayanan dan Melayani*.
- Hartono, Didiek. 2015. *Alternatif Pemenuhan Air Bersih Oleh PDAM Di Kota Semarang*. Tesis tidak diterbitkan, Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Program Pascasarjana, Semarang
- Haryani, eda. 2007. *Studi Aksesibilitas Air Bersih Bagi Masyarakat Miskin Kota Semarang*. Tesis Akhir tidak diterbitkan, Jurusan Perencanaan wilayah dan Kota, Fakultas teknik Universitas Diponegoro, Program Pascasarjana, Semarang

- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Perkasa
- Howard, Guy Dan Jamie Bartram. *Domestic Water Quantity, Service Level And Health*. World Health Organization 2013. Available at: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/diseases/WSH03.02.pdf](http://www.who.int/water_sanitation_health/diseases/WSH03.02.pdf).
- Istiani, Fifin. 2017. *Kinerja karyawan perusahaan daerah air minum (PDAM) siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih dikota pekanbaru*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol.4, No.2.
- Jayadinata, Y.T. 2013. *Tata Guna Lahan Dalam Perencanaan Pedesaan, Perkotaan Dan Wilayah*. Bandung : ITB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2005. Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka
- Kasmir, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia ( Teori dan Praktek)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih Bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sector Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2015). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Muis, Abdul. 2014 *Ketersediaan Transportasi Dalam Mendukung Ketepatan Waktu Belajar Dikabupaten Aceh Tengah*. Tesis tidak diterbitkan, Jurusan Perencanaan wilayah dan kota, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Program Pascasarjana, Semarang
- Narbawi, Hendri (2012) *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers
- Peraturan Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.
- Peraturan Republik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih.

- Pribadi. 2012. *Analisis Kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Perspektif Keuangan dan Non Keuangan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi-Vol 1,No.1,Januari 2012
- Simamora.2014. *Manajemen Sumber daya manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambella, Litjan Poltak (2012) *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suripin. 2012. *Pelestarian Sumber Daya Tanah Dan Air*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Undang-undang dasar 1945 Pasal 33 Ayat (1) dan (4)
- Wirawan, (2014) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Selemba 4.

## PEDOMAN WAWANCARA

Kepala/Wakil Kepala PDAM Tirta Fulawan Simeulue

### A. Kualitas

1. Menurut anda bagaimana kualitas kerja pegawai PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Seumeulue
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini?
3. Bagaimana keterampilan pegawai dalam memasarkan pemasangan air bersih PDAM Trta Fulawan ini?
4. Menurut anda kualitas apa saja yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai dapat maksimal sesuai harapan?

### B. Kuantitas

1. Menurut anda bagaimana kuantitas kerja pegawai di seluruh cabang dan pusat PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Sudah berapa anda menjadi kepala/wakil kepala di PT. Tirta Fulawan ini?
3. Berapa jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM?
4. Bagaimana siklus perkembangan penggunaan PDAM di Kabupaten Simeulue dalam 3 tahun terakhir?
5. Apasaja aktivitas yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja PDAM Tirta Fulawan ini dalam hal pemasaran air bersih?

### C. Pelaksanaan

1. Apasaja pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh setiap pegawai PDAM Tirta Fulawan dalam hal penyediaan air bersih?
2. Bagaimaa pembagian tugas setiap pegawai PDAM Tirta Fulawan?
3. Apakah setiap pegawai sudah menjalankan tugasnya masing-masing secara akurat?
4. Apakah dalam pelaksanaan pemasaran air bersih PDAM Tirta Fulawan mengalami kendala, apa saja kendalanya?

### D. Pertanggung jawaban

1. Bagaimana pertanggungjawaban kerja dari setiap bagian pegawai di PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Apakah ada laporan kerja yang di buat oleh setiap pegawai dalam pertanggungjawaban kerja?
3. Apakah anda melakukan rapat untuk membahas pertanggung jawaban kerja pegawai?
4. Apasaja jenis pertanggungjawaban yang harus di laporkan dan dilaksanakan oleh setiap pegawai

### E. Kendala Kinerja

1. Apasaja yang menjadi kendala aspek teknis dan non teknis pada PDAM Tirta Fulawan Simeulue selama ini?

## Pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue Bagian Pemasaran

### A. Kualitas

1. Menurut anda bagaimana kualitas kerja pegawai bagian pemasaran PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Seumeulue
2. Bagaimana kemampuan pegawai pemasarmpemasaram dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini?
3. Bagaimana keterampilan pegawai dalam memasarkan pemasangan air bersih PDAM Trta Fulawan ini?
4. Menurut anda kualitas apa saja yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai pemasaran dapat maksimal sesuai harapan?

### B. Kuantitas

1. Menurut anda bagaimana kuantitas kerja pegawai pemasaran di seluruh cabang dan pusat PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Berapa jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM?
3. Bagaimana siklus perkembangan penggunaan PDAM di Kabupaten Simeulue dalam 3 tahun terakhir?
4. Apasaja aktivitas yang dilakukan dalam meningkatlan pemasaram PDAM Tirta Fulawan ini dalam hal pemasaran air bersih?

### C. Pelaksanaan

1. Apasaja pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh setiap pegawai pemasaran PDAM Tirta Fulawan dalam hal penyediaan air bersih?
2. Bagaimaa pembagian tugas setiap pegawai pemasaran PDAM Tirta Fulawan?
3. Apakah setiap pegawai pemasaran sudah menjalankan tugasnya masing-masing secara akurat?
4. Apakah dalam pelaksanaan pemasaran air bersih PDAM Tirta Fulawan mengalami kendala, apa saja kendalanya?

### D. Pertanggung jawaban

1. Bagaimana pertanggungjawaban kerja dari setiap bagian pegawai pemasaran di PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Apakah ada laporan kerja yang di buat oleh setiap pegawai pemasaran dalam pertanggungjawaban kerja?
3. Apakah ada rapat untuk membahas pertanggung jawaban kerja pegawai?
4. Apasaja jenis pertanggungjawaban yang harus di laporkan dan dilaksanakan oleh setiap pegawai pemasaran?

## Pegawai PDAM Tirta Fulawan Simeulue Bagian Lapangan

### A. Kualitas

1. Menurut anda bagaimana kualitas kerja pegawai bagian lapangan PDAM Tirta Fulawan baik yang di pusat Simeulue maupun yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Seumeulue
2. Bagaimana kemampuan pegawai pemasaram lapangan dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan air bersih PDAM Tirta Fulawan ini?
3. Bagaimana keterampilan pegawai dalam pemeriksaan kebersihan air dan kelancaran air ke rumah-rumah masyarakat?
4. Menurut anda kualitas apa saja yang harus ditingkatkan agar kinerja pegawai lapangan dapat maksimal sesuai harapan?

### B. Kuantitas

1. Menurut anda bagaimana kuantitas kerja pegawai lapangan di seluruh cabang dan pusat PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Berapa jumlah unit atau rumah tangga yang menggunakan PDAM?
3. Bagaimana siklus perkembangan penggunaan PDAM di Kabupaten Simeulue dalam 3 tahun terakhir?
4. Apasaja aktivitas yang dilakukan dalam meningkatkan kebersihan air dan kelancara air PDAM Tirta Fulawan ini?

### C. Pelaksanaan

1. Apasaja pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh setiap pegawai lapangan PDAM Tirta Fulawan dalam hal penyediaan air bersih?
2. Bagaimaa pembagian tugas setiap pegawai lapangan PDAM Tirta Fulawan?
3. Apakah setiap pegawai lapangan sudah menjalankan tugasnya masing-masing secara akurat?
4. Apakah dalam pelaksanaan lapangan air bersih PDAM Tirta Fulawan mengalami kendala, apa saja kendalanya?

### D. Pertanggung jawaban

1. Bagaimana pertanggungjawaban kerja dari setiap bagian pegawai lapangan di PDAM Tirta Fulawan ini?
2. Apakah ada laporan kerja yang di buat oleh setiap pegawai lapangan dalam pertanggungjawaban kerja?
3. Apakah ada rapat untuk membahas pertanggung jawaban kerja pegawai?
4. Apasaja jenis pertanggungjawaban yang harus di laporkan dan dilaksanakan oleh setiap pegawai lapangan?

## Masyarakat penggunaan air PDAM Tirta Fulawan Simeulue

### A. Kualitas

1. Menurut anda bagaimana kualitas air PDAM saat ini?
2. Bagaimana kejernihan air PDAM selama ini?
3. Bagaimana kelancaran air PDAM saat ini, apakah mengalami kendala atau tidak?
4. Bagaimana kebersihan air PDAM selama ini?
5. Bagaimana warna air PDAM selama ini?

### B. Kuantitas

1. Apakah disekitar anda banyak yang menggunakan air PDAM?
2. Apakah pegawai PDAM rutin mengecek kelapagan atau kerumah-rumah masyarakat mengenai air PDAM ini?
3. Apakah anda memasang PDAM karena ada penawaran dari pegawai PDAM?
4. Apakah menurut anda pegawai PDAM sudah maksimal dalam melaksanakan kerjanya?

### C. Pertanggung jawaban

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak PDAM terhadap keluhan masyarakat selama ini ?
2. Apasaja yang dilakukan pihak PDAM tergadap ketidak lancaran air selama ini?

## DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 2. Wawancara dengan Pihak PDAM



Gambar 3. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 4. Wawancara dengan Masyarakat



Gambar 5. Wawancara dengan Pihak PDAM



Gambar 6. Wawancara dengan Pihak PDAM