BAB IV

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM KOTA MANGGAR

Pembahasan pada Bab IV akan menjelaskan aspek operasional yang meliputi kriteria: cakupan pelayanan, sumber air baku, kuantitas air, kualitas air, kontinuitas air, tingkat kehilangan air, kecepatan pemasangan instalasi SL (Sambungan Langganan), pengaduan pelayanan. Aspek tarif meliputi kriteria sistem penetapan tarif dan dasar penetapan tarif serta aspek administrasi meliputi kriteria dokumen dasar. Pada akhir pembahasan akan dibahas mengenai kesimpulan evaluasi kinerja PDAM Kota Manggar ditinjau dari keseluruhan indikator kinerja PDAM.

4.1 Aspek Operasional

4.1.1 Cakupan Pelayanan

PDAM merupakan salah satu fasilitas yang harus dimiliki di suatu kota. Saat ini, 300 lebih PDAM yang ada di Indonesia, sebagian besar mengalami permasalahan pelayanan terutama pada aspek teknis yang terdiri dari air baku, unit pengolahan dan jaringan distribusi yang sudah tua, tingkat kebocoran, dan lain lain. Kondisi umum pelayanan PDAM Kota Manggar pada saat ini masih sangat rendah. Sampai pada tahun 2008, hanya sebanyak 893 kepala keluarga yang terlayani dari jumlah total keseluruhan rumah tangga sebanyak 6.326 kepala keluarga. Adapun standar cakupan pelayanan PDAM ideal adalah 60%, ini berarti hanya 14,12% rumah tangga terlayani. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM dalam hal ini masih ”**belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan”**. Pada tabel 4.1 akan dijelaskan mengenai pendapat PDAM terhadap seberapa besar cakupan pelayanan PDAM di Kota Manggar.

Tabel 4.1
Cakupan Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Kota Manggar

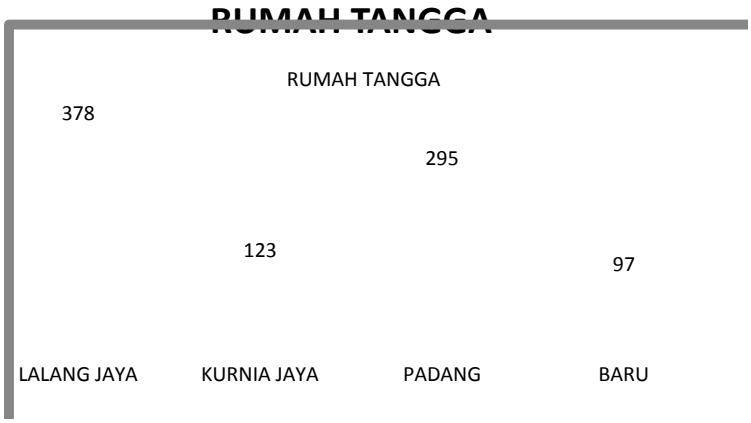
Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil Evaluasi
Operasional	**Cakupan Pelayanan**	Tingkat pelayanan total rumah tangga terlayani	60%	14,12%

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Sebanyak 893 rumah tangga terlayani PDAM tersebar di empat desa (Desa Baru, Desa Kurnia Jaya, Desa Lalang Jaya, dan Desa Padang), dan satu desa yang tidak terlayani PDAM yaitu Desa Lalang, karena berada pada wilayah yang tinggi. Mengakibatkan jaringan PDAM tidak mampu untuk melayani desa ini. Untuk lebih jelasnya jumlah rumah tangga terlayani PDAM, dapat dilihat pada grafik 4.1.

Grafik 4.1

Sebaran Rumah Tangga Terlayani Berdasarkan Desa di Kota Manggar



Sumber: PDAM Kota Manggar 2009

Pada grafik diatas, dapat dijelaskan jumlah rumah tangga terbanyak terlayani PDAM berada di Desa Lalang Jaya, sebanyak 378 kepala keluarga yang terlayani PDAM. Untuk jumlah kepala keluarga paling sedikit terlayani PDAM berada di Desa Baru, yang hanya 97 kepala keluarga terlayani PDAM.

Cakupan pelayanan PDAM di Kota Manggar yang masih relatif rendah diduga disebabkan oleh faktor pendanaan dan unit transmisi dan distribusi PDAM.

1. Pendanaan

PDAM Kota Manggar pada saat ini masih sangat terhambat masalah pendanaan untuk memenuhi cakupan pelayanan. Menurut hasil dari wawancara kepada kepala PDAM Kota Manggar, semenjak tahun 2004 sampai dengan tahun 2009, PDAM Kota Manggar merupakan perusahaan yang merugi, terkendala masih banyaknya pengeluaran untuk keperluan penggantian pipa sambungan dan pembayaran tagihan, serta pembayaran gaji karyawan. Karena jumlah pengeluaran dengan pemasukan yang diterima PDAM tidak sebanding.

2. Unit Transmisi dan Distribusi

Sistem pengolahan air bersih PDAM, mulai dari pengambilan air dari sumber air sampai dengan pengolahan menjadi air yang higeinis, mempunyai unit- unit yang mengelolah, diantaranya unit transmisi dan distribusi yang digerakan oleh berbagai jenis mesin. Kendala PDAM Kota Manggar sampai saat ini adalah kondisi mesin pemompa air. Dimana kondisi yang ada pada saat ini, tidak mampu memompa air secara maksimal, di karena kondisi mesin yang sudah lama (sejak tahun 1982) dan sering sekali terjadi kerusakan. Menurut pengelola bagian transmisi dan distribusi mesin yang ada jarangnya dilakukan perbaikan.

Untuk lebih jelasnya terhadap permasalahan cakupan pelayanan, pada gambar 4.1 sampai dengan gambar 4.4 dibawah ini akan digambarkan sebagian besar kondisi mesin yang digunakan PDAM Kota Manggar dan peralatan lain terkait pengaliran air bersih ke wilayah pelayanan di Kota Manggar.



Gambar 4.1
PDAM Manggar I (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.2
PDAM Manggar II (Hasil Survey,2009)

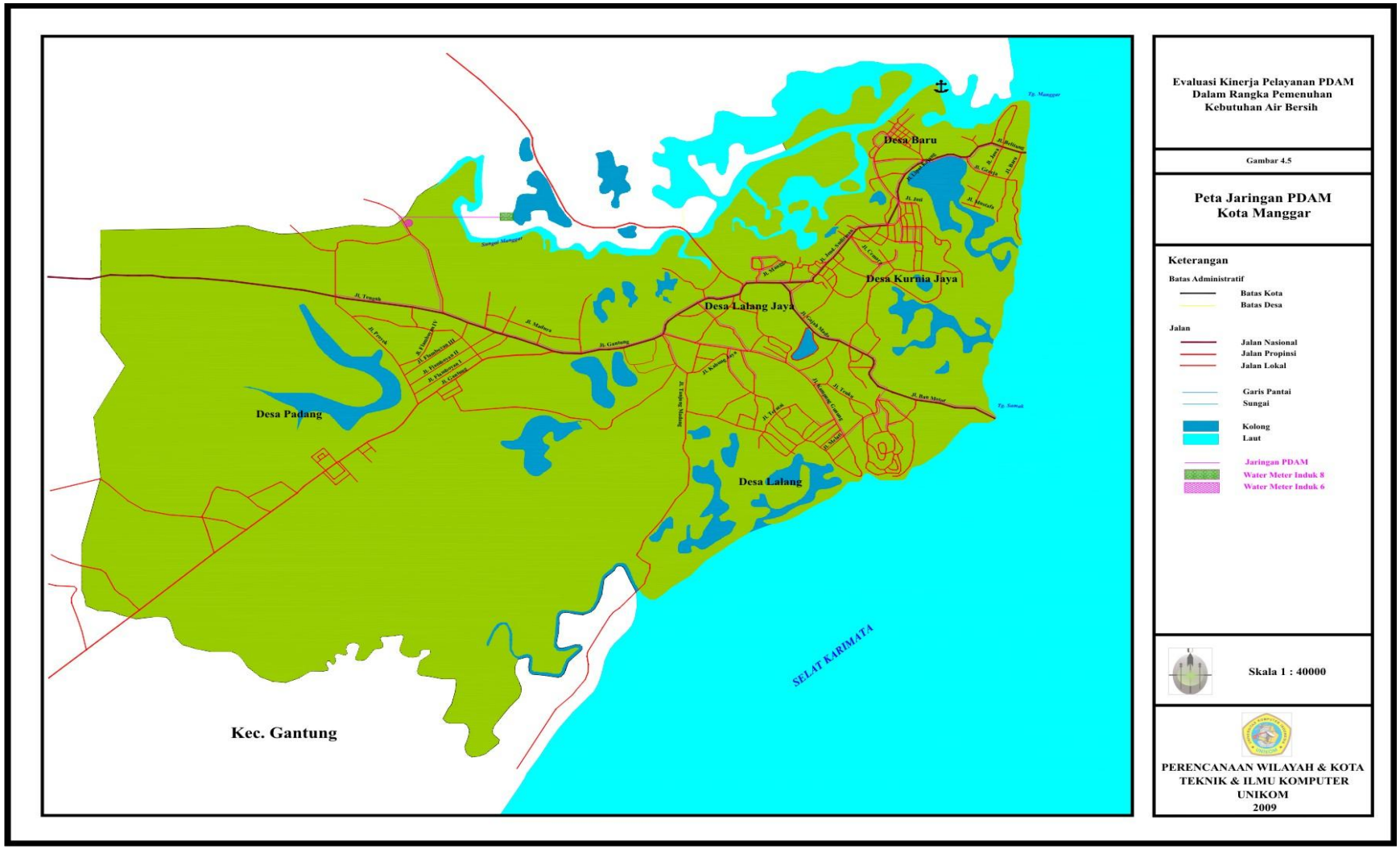


Gambar 4.3
Mesin pemompa air PDAM (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.4
Bak Penampungan Air (Hasil Survey, 2009)

Kondisi mesin dan peralatan lainnya yang sudah mulai berkarat, menjadi penghambat pendistribusian air bersih ke masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.3 dan gambar 4.4 diatas, bahwa kondisi mesin pemompa air dan bak penampungan air yang sudah berkarat dan tidak berjalan secara maksimal, meskipun masih ada sebagian peralatan yang mangalami perbaikan. Oleh karena itu dengan melihat segala permasalahan yang di hadapai, PDAM harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dan menyelesaikan segala permasalahan yang timbul.



Gambar 4.5
Peta Jaringan PDAM Kota Manggar

4.1.2 Sumber Air Baku

Sumber air baku merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Sumber air baku yang diperoleh dan dimiliki PDAM merupakan salah satu faktor berpengaruh demi kelangsungan pelayanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang ada di Kota Manggar yang merupakan masyarakat perkotaan dengan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, meski tidak secepat pada masyarakat di perkotaan besar. Dengan mengetahui pengelolaan dan kapasitas sumber air baku yang digunakan PDAM Kota Manggar, maka dapat diketahui juga seberapa besar kinerja PDAM Kota Manggar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.2
Sumber Air Baku PDAM dan Tolok Ukur Kriteria Sumber Air Bakunya

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Sumber Air Baku I	Sumber Air Baku II	Alternatif Sumber Air Cadangan
			Kolong Kajenun Desa Padang	Kolong Parit Keling Desa Mengkubang	Kolong Kero Desa Padang
Sumber Air Baku	- Kapasitas	≥ 5 L/Detik	20 L/Detik	10 L/Detik	-
	- Kualitas	Tidak Berbau,tidak berasa, berwarna jernih	Tidak berbau, berasa asam,berwarna biru	Tidak berbau, berasa asam, berwarna biru	Lebih baik (kadar asam rendah)
	- Kontinuitas	24 jam/hari	12 jam/hari	12 jam/hari	-
	- Unit air baku	Memiliki: *Bar Screen*, Saluran *Intake*, dan Pintu Air	*Bar Screen*(*ampere* tekanan pompa), Saluran *Intake* (Pompa air baku)	*Bar Screen*(*ampere* tekanan pompa), Saluran *Intake* (Pompa air baku)	-
	- Cara pengambilan	Menggunakan gravitasi/pompa	Pompa	Pompa	-

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Sumber air baku yang digunakan PDAM Kota Manggar terdiri dari dua sumber air baku yang sampai pada saat ini masih digunakan/dimanfaatkan yaitu sumber air yang berasal dari Kolong Kajenun Desa Padang dan Kolong Parit Keling Desa Mengkubang Kecamatan Manggar. Pada Kolong Kajenun memiliki kapasitas pengaliran air lebih besar yaitu sebesar 20 liter/detik dibandingkan dengan Kolong Parit Keling yang hanya 10 liter/detik. Kualitas air yang dihasilkan sama yaitu tidak berbau, tetapi berasa asam dan berwarna biru, kontinuitas air (pengaliran air setiap harinya) selama 12 jam/hari. Unit air baku

yang dipergunakan PDAM merupakan unit operasi standar dengan memiliki saluran intake (pompa air) dan *bar screen* (ampere tekanan pompa).

Selain sumber air baku yang digunakan PDAM, terdapat juga sumber air baku yang belum digunakan atau belum termanfaatkan, sehingga masih merupakan sumber air baku cadangan yaitu sumber air yang berasal dari Kolong Kero yang berada di Desa Padang. Kolong Kero merupakan salah satu alternatif yang dipilih oleh PDAM Kota Manggar sebagai sumber air baku cadangan. Kolong Kero dipilih karena kualitas air yang dihasilkan lebih baik dibandingkan Kolong Kajenun dan kolong Parit Keling, karena air baku yang dihasilkan memiliki kadar asam lebih rendah, sehingga air yang dihasilkan memiliki rasa air yang tidak asam. Dikarenakan Kolong Kero masih menjadi sumber air cadangan dan sumber air baku yang telah digunakan masih memiliki kapasitas air yang mencukupi, sehingga kontinuitas sampai dengan investasi rencana belum direncankan lebih lanjut oleh PDAM. Untuk lebih jelas mengenai kondisi umum sumber air baku PDAM Kota Manggar dapat dilihat pada gambar 4.6 sampai gambar 4.11.



Gambar 4.6
Sumber Air PDAM Kota Manggar I
(Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.7
Sumber Air PDAM Kota Manggar II
(Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.8
Unit Air Baku PDAM Manggar I
(Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.9
Unit Air Baku PDAM Manggar II (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.10
Sumur Tidak Langsung (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.11
Sumur Langsung (Hasil Survey, 2009)

Untuk memenuhi konsumsi rumah tangga terlayani di Kota Manggar, selain sumber air yang di gunakan PDAM, banyak sumber air lain yang juga digunakan oleh masyarakat, terutama pelanggan PDAM. Pada gambar 4.6 dan gambar 4.7 merupakan gambaran jenis air baku yang digunakan PDAM Kota Manggar, dapat dilihat bahwa kondisi warna airnya berwarna biru kehitam-hitaman dan berasa asam. Pada gambar 4.8 dan gambar 4.9 merupakan gambaran pompa saluran intake yang digunakan untuk memompa air dari sumber air ke unit transmisi kemudian sampai pada unit produksi.

Untuk konsumsi masyarakat Kota Manggar, pada saat ini selain sumber air dari PDAM, masyarakat juga memanfaatkan air yang berasal dari sumur. Pada gambar 4.10 merupakan gambaran sumur tidak langsung dengan sumber air baku terlindungi berupa pondasi beton mulai dari dasar air sampai dengan permukaan, serta menggunakan pompa air untuk mengambilnya. Pada gambar 4.11 merupakan sumur langsung yang tidak dilindungi oleh pondasi beton, sehingga sumur hanya berpondasikan tanah dan di ambil secara manual dengan menggunakan kayu pengait. Sumur tidak langsung dan langsung masih banyak ditemui di wilayah Kabupaten Belitung Timur khususnya Kota Manggar dan digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan seperti mencuci, mandi, memasak, minum, dan lain-lain.

Dengan melihat sumber air yang digunakan oleh PDAM Kota Manggar, dapat dinilai kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

”**sudah memenuhi tolok ukur yang ditetapkan**” meski sebagian dari tolok ukur yang telah ditetapkan belum terpenuhi. Adapun pemenuhan tolok ukurnya adalah :

1. Tolok ukur terpenuhi.
    a. Kapasitas pengaliran memenuhi tolok ukur yang ditetapkan, yaitu kapasitas pengaliran yang harus ada ≥ 5L/Detik, sedangkan kapasitas yang dikeluarkan PDAM Kota Manggar adalah 20L/Detik pada Kolong Kajenun dan 10L/Detik pada Kolong Parit Keling.
    b. Unit air baku yang digunakan sudah memenuhi standar yang ditetapkan yaitu memiliki *bar screen* dan saluran intake.
    c. Cara pengambilan sudah menggunakan pompa.
2. Tolok ukur yang belum terpenuhi.
    a. Kualitas air dari sumber air baku yang digunakan PDAM masih sangat rendah, terbukti air yang dihasilkan berasa asam dan berwarna biru, meski tidak berbau.
    b. Waktu pengaliran dari sumber air belum 24 jam/hari, hanya 12 jam/hari.

Terdapat beberapa solusi yang bisa dikembangkan oleh PDAM Kota Manggar dalam melestarikan sumber air baku untuk produksi air bersih kepada masyarakat, yaitu solusi yang bersumber dari arahan pengembangan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Belitung Timur tahun 2006-2015, diantaranya :

1. Pembangunan dan pengembangan waduk muara dan daratan serta sungai sebagai sumber air bersih utama.
2. Menjaga dan melindungi sumber air bersih dengan memberi kawasan perlindungan pada setiap wilayah sumber air.

4.1.3 Kuantitas Air

Kriteria kuantitas air merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Dilihat dari jumlah penduduk keseluruhan Kota Manggar yang mencapai 23.991 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6.328 kepala keluarga, serta dengan melihat standar kebutuhan air untuk setiap orangnya yaitu sebanyak 60 liter/orang/hari, pada saat ini PDAM seharusnya dapat mencukupi kebutuhan air bersih sebesar **1.439.460** liter/kota/hari.

Kuantitas air dari PDAM secara umum, untuk keperluan dasar rumah tangga hanya digunakan untuk keperluan mandi dan mencuci, sehingga pemakaian air yang berasal dari PDAM digunakan masyarakat/pelanggan hanya 20%-40% saja. Pengelola/karyawan PDAM mengatakan bahwa pengaliran air PDAM dikeluarkan 55 liter/ orang/hari dengan kapasitas yang dirasakan mencukupi pemenuhan kebutuhan pelanggan, sedangkan masyarakat hanya menggunakan air sebesar 20%-40% saja. Masih terdapatnya permasalahan pelayanan air bersih dalam hal pelayanan kuantitas air bersih.

Tabel 4.3
Kuantitas Air PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Kuantitas Air**	1 Kapasitas	60 L/Orang/hari	55L/Orang/hari
		2 Jumlah pemakai per sambungan	Maksimal 5 Orang	3 - 4 orang/sambungan

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Pemenuhan tolok ukur untuk kriteria kuantitas air yang harus ada adalah 60 liter/orang/hari, sedangkan kapasitas yang dikeluarkan PDAM Kota Manggar hanya 55 liter/orang/hari, sehingga masih belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan, hanya mendekati dari kapasitas yang seharusnya ada. Jumlah pemakaian persambungan sebanyak 3-4 orang/sambungan. Jika dilihat pada kenyataannya PDAM sudah hampir memenuhi tolok ukur yang ditetapkan, meski masih di bawah tolok ukur. Kuantitas air yang dikelurakan PDAM pun diperkuat dengan pendapat masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4 dan tabel 4.5.

Tabel 4.4
Persepsi Masyarakat tentang Kuantitas Air PDAM di Musim Kemarau

No	Kuantitas air pada musim kemarau	%
1	Cukup untuk seluruh kebutuhan (makan, minum, masak, mandi, mencuci, dan menyiram tanaman)	7
2	Cukup untuk keperluan makan, minum, masak, mandi, dan mencuci	19
3	Cukup untuk keperluan makan, minum, dan masak	12
4	Cukup untuk keperluan mandi dan mencuci	54
5	Tidak ada informasi/data	8

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Tabel 4.5
Persepsi Masyarakat tentang Kuantitas Air PDAM di Musim Hujan

No	Kuantitas air pada musim hujan	%
1	Cukup untuk seluruh kebutuhan (makan, minum, masak, mandi, mencuci, dan menyiram tanaman)	13
2	Cukup untuk keperluan makan, minum, masak, mandi, dan mencuci	29
3	Cukup untuk keperluan makan, minum, dan masak	0
4	Cukup untuk keperluan mandi dan mencuci	52
5	Tidak ada informasi/data	6

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Pada tabel di atas memperlihatkan bahwa kuantitas air dari PDAM pada musim kemarau sangat tidak mencukupi, persentase yang dinyatakan tinggi konsumsinya dalam rumah tangga yaitu untuk keseluruhan kebutuhan mulai dari makan sampai pada menyiram tanaman sebanyak 7% dari keseluruhan responden. Persentase yang dinyatakan rendah konsumsinya dalam rumah tangga yaitu untuk kebutuhan mandi dan mencuci, memiliki persentase pendapat lebih banyak yaitu sebanyak 54%.

Begitu juga pada musim hujan, konsumsi air bersih dari PDAM masih sangat rendah, terbukti persentase yang dinyatakan tinggi konsumsinya dalam rumah tangga yaitu untuk keseluruhan kebutuhan mulai dari makan sampai pada menyiram tanaman sebanyak 13% dari keseluruhan responden. Persentase yang dinyatakan rendah konsumsinya dalam rumah tangga yaitu untuk kebutuhan mandi dan mencuci, memiliki persentase pendapat lebih banyak yaitu sebanyak 52%.

Konsumsi yang seharusnya untuk keseluruhan kebutuhan memiliki persentase lebih sedikit dibandingkan konsumsi rumah tangga untuk mencuci dan mandi, sehingga sangat identik berbanding terbalik terhadapat kuantitas pemakaian air PDAM. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih tidak hanya dari sumber air PDAM, tetapi dari berbagai sumber lain, seperti air isi ulang dan air dari sumur tetangga. Lebih jelasnya konsumsi masyarakat selain PDAM, dapat dilihat pada gambar 4.12 dan gambar 4.13 dibawah ini.



Gambar 4.12
Konsumsi Air Minum Bukan PDAM (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.13
Konsumsi Air Bukan PDAM (Hasil Survey, 2009)

Pada gambar diatas dapat di lihat bahwa pelayanan air bersih di Kota Manggar masih sangat rendah, pada gambar 4.12 merupakan gambaran sebuah usaha kecil di bidang air minum, yaitu usaha pengisian ulang air minum dengan pengisian berupa galon-galon dan derijen penampungan air. Masyarakat di Kota Manggar baik yang pelanggan PDAM maupun tidak pelanggan PDAM lebih memanfaatkan air isi ulang sebagai konsumsi sehari-hari, dikarenakan kualitas air dari PDAM masih sangat rendah, sehingga masyarakat Kota Manggar lebih memilih untuk menkonsumsi air isi ulang, karena kualitasnya dirasakan lebih terjamin. Hampir sama dengan kondisi pada gambar 4.13, seorang laki-laki sedang mengambil air dari sebuah sumur milik tetangga, mereka lebih memilih menkonsumsi air dari sumur tetangga, karena kuantitas dan kualitas air PDAM tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari masyarakat Kota Manggar.

Sesuai dengan hasil penilitian yang dilakukan, PDAM Kota Manggar mengatakan bahwa jumlah air yang dikeluarkan untuk satu orang pelanggan PDAM sebanyak 55 liter/orang/hari selama 12 jam dan jika diasumsikan jumlah penghuni dalam satu rumah tangga sebanyak 5 orang, maka konsumsi air yang dikeluarkan oleh PDAM untuk satu sambungan pelanggan golongan rumah tangga sebesar 275 liter/sambunga/hari. Jika 275 liter/sambungan/hari untuk satu sambungan pelanggan rumah tangga, maka konsumsi air yang dikeluarkan PDAM untuk pelanggan rumah tangga yang mencapai total keseluruhan pelanggan di Kota Manggar sebanyak 893 sambungan rumah tangga sebanyak 245.575 liter/total sambungan pelanggan golongan rumah tangga/hari.

Melihat kembali pada kuantitas air yang dikeluarkan PDAM Kota Manggar selama 12 jam/hari dengan kemampuan unit pengelolaan air baku yang dikeluarkan sebanyak 20 liter/detik, maka jumlah air yang dikeluarkan dalam satu hari selama 12 jam sebanyak 864.000 liter/12 jam/hari. Tetapi terdapat pertanyaan kenapa pelanggan PDAM hanya mendapatkan pelayanan air sebanyak 245.575 liter/total sambungan pelanggan golongan rumah tangga/hari. Terdapat permasalahan pelayanan PDAM dan dapat dinilai secara jelas kinerja PDAM Kota Manggar sampai pada saat ini, adanya kehilangan air sebanyak 618.425 liter air yang tidak sampai pengalirannya kepada pelanggan.

Terdapat berbagai faktor penyebab, diantaranya adalah kehilangan air yang dialami PDAM seperti kebocoran pipa transmisi sampai pada pipa pelanggan serta kerusakan mesin yang sering dialami oleh PDAM Kota Manggar. Selain itu, jika dilihat dari pendapat masyarakat, Penggunaan air yang dikonsumsi masyarakat/pelanggan PDAM hanya diguPnakan untuk keperluan mencuci dan mandi, tidak digunakan untuk makan, minum, dan masak. Terkait dengan kualitas air yang di produksi PDAM, pada kenyataannya kualitas air yang dihasilkan tidak bagus, karena masih banyaknya campuran bahan kimia, sehingga masyarakat/pelanggan mengkonsumsi air untuk keperluan masak, makan, dan minum menggunakan air sumur. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan PDAM dalam hal kuantitas pengaliran air masih **”belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan”**.

Untuk pengembangan kuantitas air bersih PDAM Kota Manggar dapat berjalan dengan lancar serta sesuai dengan kinerja yang seharusnya. Terdapat beberapa pilihan tindakan dalam menyelesaikan persoalan suplai kuantitas air bersih, yaitu peningkatan kuantitas air bersih dengan pengembangan sumber-sumber air baku, yang langkah operasionalnya yaitu investasi pengembangan sumber air baku dan eksplorasi air baku (Nugroho,2008).

4.1.4 Kualitas Air

Kriteria kualitas air merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang dievaluasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 416/ Menkes/Per/IX/1990, Air bersih adalah air yang digunakan untuk

keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum setelah dimasak. Kualitas air bersih sangat berpengaruh terhadap kesehatan masyarakat yang menkonsumsinya, oleh karena itu PDAM sebagai jasa pelayanan kepada masyarakat harus memberikan pelayanan kualitas air bersih yang baik.

Penilaian terhadap pemenuhan tolok ukur kualitas air bersih PDAM dapat dinilai dari syarat fisik air. Air yang berkualitas baik harus memenuhi persyaratan fisik jernih atau tidak keruh, tidak berwarna. Secara fisika, air bisa dirasakan oleh lidah. Air yang terasa asam, manis, pahit, atau asin menunjukkan bahwa kualitas air tersebut tidak baik, Air yang baik memiliki ciri tidak berbau bila dicium dari jauh maupun dari dekat. Kriteria yang seharusnya ada dalam pemenuhan tolok ukur kualitas air bersih yang baik, pada saat ini PDAM Kota Manggar belum mampu memenuhinya.

Tabel 4.6
Kualitas Air PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Kualitas Air**	1 Kualitas	Memiliki surat kelayakan air bersih dari dinas kesehatan	Tidak memiliki surat kelayakan air bersih
		2 Syarat Fisik		
		- Rasa	Tidak berasa	Sifat kimia asam (pH 4,5)
		- Bau	Tidak Berbau	Tidak berbau
		- Suhu	Maksimal 3^{o}C	Tidak diukur
		- Kekeruhan	Maksimal 5 NTU	Sifat fisik cenderung normal (jernih)
		3 Pemantauan Kualitas Air	6 bulan sekali	tidak pernah dilakukan

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Berdasarkan data pembangunan sistem penyediaan prasarana air minum Kabupaten Belitung Timur (terlampir). Dilihat dari kualitas air PDAM Kota Manggar, untuk syarat fisik rasa masih berasa asam dengan pH 4,5, ditambah masih tingginya kandungan logam dalam kandungan air, dan sifat fisik cenderung normal (jernih). Untuk bau air yang dihasilkan tidak berbau (pendapat responden/pelanggan PDAM). Pemantauan kualitas air yang seharusnya dilakukan selama 6 bulan sekali, sampai saat ini belum pernah dilakukan pemantauan. Pendapat dari PDAM ini diperkuat dengan pendapat masyarakat mengenai kondisi kualitas air yang dirasakan. Menurut pelanggan PDAM,

kualitas air PDAM masih sangat buruk, ini dirasakan baik pada musim hujan ataupun musim kemarau, karena kualitas air PDAM ada rasanya, terkadang pada musim kemarau air berwarna dan dimusim hujan air menjadi keruh. Untuk lebih lengkapnya mengenai pendapat masyarakat terhadap kualitas air yang di hasilkan pada setiap musimnya, baik pada musim kemarau mauapun pada musim hujan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7
Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Air PDAM di Musim Kemarau dan Hujan

No	Kualitas air	Musim Kemarau	Musim Hujan
1	Kualitas air keruh	5	16
2	Kualitas air berwarna	15	4
3	Kualitas air ada baunya	1	0
4	Kualitas air ada rasanya	64	61
5	Kualitas air keruh dan berwarna	1	2
6	Kualitas air berwarna dan ada Rasa	10	12
7	Kualitas air keruh, berwarna, berbau, dan berasa	1	1
8	Tidak ada informasi/data	3	4

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Kualitas air yang dirasakan oleh masyarakat, sama dengan apa yang diungkapkan oleh PDAM Kota Manggar. Dari 100 responden/pelanggan PDAM yang ditanya mengenai kualitas air pada musim kemarau, sebanyak 64% atau 64 responden mengatakan kualitas air pada musim kemarau ada rasanya. Sebanyak 15% atau 15 responden mengatakan bahwa air PDAM ada warnanya. Sama halnya pada musim kemarau, pada musim hujan pelanggan merasakan bahwa kualitas air masih buruk, sebanyak 61% atau 61 responden mengatakan bahwa kualitas air pada musim hujan ada rasanya. Selain ada rasanya sebanyak 16% atau 16 responden mengatakan bahwa kualitas air pada musim hujan keruh dan berwarna.

Kualitas air yang dirasakan kurang baik oleh masyarakat, membuat masyarakat lebih banyak beralih menkonsumsi air bukan PDAM, yaitu dengan menkonsumsi air yang berasal dari sumur atau yang lainnya selain PDAM. Kebanyakan masyarakat hanya menkonsumsi air PDAM untuk keperluan mandi

dan mencuci. Untuk kebutuhan pokok lainnya masyarakat lebih menggunakan air dari sumur karena kualitas air jauh lebih baik.

Grafik 4.2
Sumber Air Lain yang Digunakan Pelanggan PDAM



Sumber: Hasil Analisis (2009)

Dapat di lihat pada grafik diatas, diketahui bahwa sumber air lain yang digunakan pelanggan PDAM selain air dari sistem perpipaan PDAM, sebanyak 59 responden menggunakan sumber air lain dari sumur, baik sumur gali atau pun sumur pompa. Selain sumber air yang digunakan berasal dari sumur. Terdapat 16 responden menkonsumsi air dari membeli air bukan PDAM dengan cara membeli air galon di depo penjualan air.

Jika dilihat lebih lanjut terhadap konsumsi air bersih masyarakat keseluruhan di Kabupaten Belitung Timur, memang terbukti lebih banyak menkonsumsi air yang berasal dari sumur dibandingkan sumber air PDAM. Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Belitung Timur yaitu sebanyak 81,83% masyarakat di Kabupaten Belitung Timur menggunakan air yang berasal dari sumur, baik sumur terlindungi dan sumur tidak terlindungi. Sedangkan persentase masyarakat yang menggunakan air berasal dari ledeng/PDAM hanya 4.3% saja. Jika dilihat dari perbandingan yang cukup jauh, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kabupaten Belitung Timur lebih banyak menkonsumsi air yang sumbernya berasal dari sumur dibandingkan dengan sumber air yang berasal dari PDAM.

Pada gambar di bawah ini dapat dilihat kondisi umum kualitas air yang berasal dari sumber air baku PDAM dan konsumsi masyarakat dari air sumur

dengan kualitas air yang berbeda. Pada gambar 4.14, merupakan gambaran sumber air PDAM dengan kualitas air tidak berbau, berasa asam, dan berwarna biru. Pada gambar 4.15 merupakan gambar pelanggan PDAM yang juga menggunakan air dari sumber lain, karena kualitas air yang dihasilkan PDAM masih sangat buruk.



Gambar 4.14
Kondisi Sumber Air Bersih (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.15
Derijen Pengambilan Air dari Sumur (Hasil Survey, 2009)

Kondisi umum wilayah Kabupaten Belitung Timur memang mempunyai kandungan kimia yang besar di dalam tanah, terutama dalam kandungan air, karena wilayah Kabupaten Belitung Timur merupakan wilayah pertambangan timah, sehingga sumber air yang dikelolah PDAM juga masih banyak mengandung bahan kimia. Dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Belitung Timur tahun 2006 sampai dengan tahun 2015 harus adanya pemeriksaan terhadap kualitas air struktur kimiawi dari sumber air yang digunakan, seperti silikat, besi, kalsium, magnesium, sodium, potasium, bikarbonat, sulfat, chlorida, florida, nitrat, $CaC0_3$, kondisi pH air, dan sebagainya. Selain itu, arahan rencana pengembangan pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Belitung Timur diantaranya adalah sebelum disalurkan ke konsumen, air perlu diolah sehingga sesuai dengan standar kualitas air bersih yang ditangani oleh perusahaan tertentu, seperti PAM atau PDAM. Dalam hal ini masih ada permasalahan kualitas air bersih PDAM yang tidak sesuai dengan rencana dan tolok ukur yang ditetapkan, diantaranya:

1. Sampai pada tahun 2009, PDAM Kota Manggar belum pernah melakukan kegiatan pemantauan kualitas air bersih.

2. Kualitas air bersih yang di olah oleh PDAM dan di konsumsi oleh pelanggan PDAM belum memenuhi standar kualitas air bersih, karena secara fisik air masih berasa asam dan berwarna biru.

Berdasarkan kriteria kualitas air bersih yang dihasilkan PDAM, dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM masih **"belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan"**. Dimana untuk pemantauan kualitas air harus dilakukan selama 6 bulan sekali dan secara fisik, air yang dihasilkan harus tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa. Sehingga harus adanya peningkatan mutu kualitas air PDAM.

Sebagai pemenuhan tolok ukur yang harus dicapai oleh PDAM Kota Manggar, dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih dengan meningkatkan kualitas dari sumber air dan kualitas pendistribusian air, terdapat berbagai cara penyelesaian pengembangan kualitas air bersih, diantaranya:

1. Sebelum disalurkan ke konsumen, air perlu diolah sehingga sesuai dengan standar kualitas air bersih yang ditangani oleh perusahaan tertentu, seperti PAM atau PDAM (RTRW Kabupaten Belitung Timur, 2006).
2. Peningkatan kulitas air bersih dengan pengembangan sumber-sumber air baku, dengan langkah operasionalnya yaitu investasi pengembangan sumber air baku dan eksplorasi air baku (Nugroho, 2008).
3. Peningkatan kualitas air bersih dengan pemeliharaan kualitas air baku, dengan langkah operasionalnya yaitu evaluasi kualitas air baku dan air bersih, sistem monitoring dini kualitas air, dan penerapan teknologi pengolahan air (Nugroho, 2008).
4. Upaya dalam pengolahan air yaitu dengan merehabilitasi IPA dan mencari metode-metode pengolahan baru, agar dapat bekerja optimal dalam kondisi kualitas air baku yang kurang baik sehingga dapat dihasilkan air produksi yang memenuhi standar yang berlaku (PDAM Kota Balik Papan, 2007).

4.1.5 Kontinuitas Air

Kriteria kontinuitas air merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Kontinuitas air dari PDAM belum dapat melakukan pelayanan secara optimal. Hal ini diakibatkan kondisi jaringan transmisi dan distribusi air bersih yang sering sekali terjadi kerusakan terutama pada perpipaan. Sehingga masyarakat masih kesulitan mendapatkan akses terhadap air bersih dari PDAM terutama di dareah yang berada pada topografi tinggi. Namun hal tersebut dapat diantisifasi masyarakat dengan cara mengakses air dari sumber air lain selain PDAM seperti air sumur, air dari sungai, dan air dari pelayanan truk tangki PDAM. Untuk lebih jelasnya terhadap pemenuhan tolok ukur kontinuitas air PDAM dapat di lihat pada tabel 4.8.

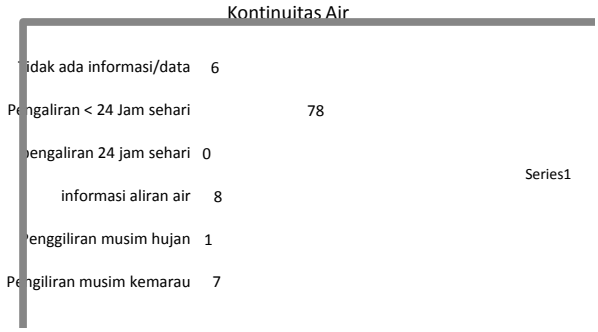
Tabel 4.8
Kontinuitas Air PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Kontinuitas Air**	Akses air	Mengalir 24 jam/hari	12 jam/hari

Sumber: Hasil Analisi (2009)

PDAM mengatakan bahwa akses air yang diberikan kepada pelanggan hanya 12 jam/hari/pelanggan. Selain itu 12 jam/hari/pelanggan tidak secara priodik dialirkan oleh PDAM. Dalam jangka waktu seminggu, hanya beberapa hari saja terjadi pengaliran air. Pendapat pengelola PDAM diperkuat dengan pendapat masyarakat/pelanggan. Mereka mengatakan bahwa pengaliran air dari PDAM setiap harinya kurang dari 24 jam/hari. Oleh karena itu masyarakat yang hanya mengandalkan air dari PDAM sangat merasa kesulitan jika akses air tidak 24 jam/hari. Grafik 4.3 akan memperlihatkan pendapat masyarakat mengenai kontinuitas air dari PDAM.

Grafik 4.3
Persepsi Masyarakat Terhadap Kontinuitas Air PDAM



Sumber: Hasil Analisis (2009)

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, didapat bahwa persentasi terbesar pendapat masyarakat mengenai kontinuitas air dari PDAM, yaitu sebanyak 78 responden dari 100 responden yang ditanya mengatakan bahwa pengaliran air <24 jam/hari. Selain itu, sebanyak 8 responden mengatakan bahwa setiap kali terjadi kemacetan pengaliran air, PDAM memberikan informasi terlebih dahulu kepada pelanggan PDAM, sehingga masyarakat dapat mengantisipasinya. Pada gambar 4.16 dan gambar 4.17 dapat dilihat mengenai seberapa besar akses air yang diperoleh oleh masyarakat, terutama pelanggan PDAM.



Gambar 4.16
Sumber Air Dari Sumur (Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.17
Mengambil dengan Derigen yang Sumber Airnya dari Sumur (Hasil Survey, 2009)

Pada gambar 4.16 merupakan gambaran dari sumber air lain yang digunakan masyarakat ketika akses air dari PDAM tidak dapat mereka peroleh. Setiap pengambilan air dalam satu derijen, masyarakat harus membayar sebesar

Rp.200 untuk setiap derijennya. Pada gambar 4.17, seorang bapak sedang membawa air dalam beberapa derijen untuk keperluan sehari-hari, karena akses air yang diperoleh dari PDAM terkadang susah untuk didapat, sehingga mereka akan menampung atau menyimpan air cadangan ketika tidak terjadi pengaliran dan pada saat penggiliran pengaliran air.

Berdasarkan kontinuitasnya, dapat disimpulkan kinerja PDAM masih **"belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan"**, karena masih banyak masyarakat tidak dapat mengakses air bersih setiap saat atau 24 jam/hari sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan. Sehingga harus adanya peningkatan mutu kinerja PDAM dalam hal kontinuitas air.

Terdapat beberapa pilihan tindakan pada kriteria kontinuitas air bersih PDAM untuk mengurangi permasalahan yang dihadapi. Terutama permasalahannya lebih banyak bersumber pada unit pengolahan air bersih dari unit transmisi sampai pada unit distribusi yang sering terjadi kerusakan pada perpipaan dan *accessories* dengan mutu rendah. Oleh karena itu solusi yang dapat digunakan untuk memperlancar kontinuitas air sampai kepada pelanggan dengan melakukan pengujian terhadap meter air bersih dengan spesipikasi meter air bersih (13mm sampai dengan 40mm). (Wahyunia, 2008).

4.1.6 Tingkat Kehilangan Air

Kriteria tingkat kehilangan air merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Persentase kehilangan air oleh PDAM Kota Manggar, yaitu sebesar 30-40% air hilang setiap harinya. Apabila dilihat dari tolok ukur yang telah ditetapkan yaitu kehilangan air yang dialami PDAM ditetapkan sebesar 20%, maka tingkat kehilangan air di Kota Manggar masih tinggi. Menurut pendapat pelanggan PDAM, mereka mengatakan bahwa kehilangan air yang di alami oleh para pelanggan berasal dari kebocoran pipa instalasi.

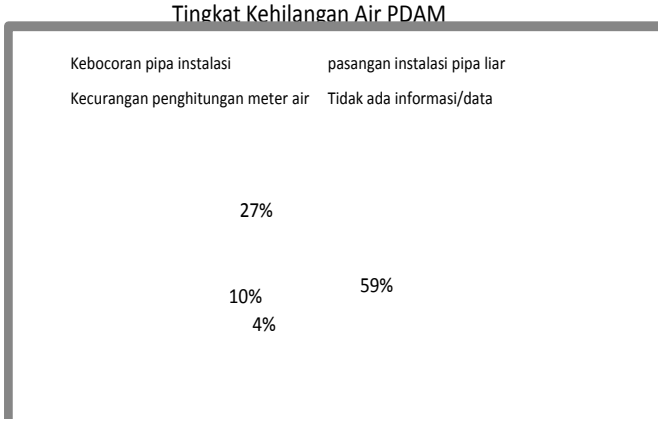
Tabel 4.9
Tingkat Kehilangan Air PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Tingkat kehilangan air**	Kehilangan air	<20%	30-40%

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Kehilangan air yang dialami PDAM sampai pada tahun 2009 masih banyak terjadi. Kehilangan air yang selama ini dialami oleh PDAM Kota Manggar terdiri dari kehilangan air fisik dan kehilangan air non fisik. Kehilangan air fisik yang dapat berupa akurasi yang disebabkan oleh keausan meter air karena keran air rusak, mengakibatkan air menjadi menetes, kebocoran pipa transmisi dan pipa induk (gambar 4.18), yang seringkali terjadi kebocoran dibawah tanah. Kehilangan air non fisik dapat berasal dari pencurian air (konsumsi air tidak resmi), ketidakakuratan penghitungan meter pelanggan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter, dan kesalahan penanganan data, dikarenakan teknologi penghitungan data yang masih manual, tanpa pendukung perangkat komputer yang canggih. Kehilangan air yang dialami PDAM, dialami juga oleh pelanggan PDAM, untuk lebih jelasnya pendapat masyarakat terhadap kehilangan air yang dirasakan, dapat dilihat pada grafik 4.4.

Grafik 4.4
Persepsi Masyarakat Terhadap Kehilangan Air yang Di Alami



Sumber: Hasil Analisis (2009)

Grafik diatas menunjukan bahwa persentase terbanyak tingkat kehilangan air yang dialami pelanggan, sebanyak 59 responden mengatakan bahwa tingkat kehilangan air berasal dari kebocoran pipa instalasi. Meski sebagian dari

responden mengatakan bahwa kehilangan air yang dialami bersumber dari kecurangan penghitungan meter air dan adanya pasangan instalasi pipa liar. Untuk lebih jelasnya gambaran terhadap kehilangan air yang sering dialami oleh PDAM, Pada gambar 4.18 dan gambar 4.19 merupakan gambaran pipa transmisi yang sering mengalami kerusakan.



Gambar 4.18
Patahnya Pipa Induk Air PDAM
(Hasil Survey, 2009)



Gambar 4.19
Kondisi Pipa Yang Sudah Berkarat
(Hasil Survey, 2009)

Kebocoran pipa instalasi merupakan salah satu kendala yang saat ini dialamai oleh PDAM Kota Manggar. Pada gambar 4.18 merupakan gambaran dari pipa transmisi yang patah, karena diakibatkan oleh derasnya air sungai yang mengalir diantara pipa instalasi dan kondisi pipa transmisi yang sudah berkarat. Pada gambar 4.19 terlihat jelas kondisi pipa transmisi yang sampai pada saat ini masih digunakan oleh PDAM Kota Manggar. Sehingga dengan melihat segala permasalahan kehilangan air yang dialami PDAM serta belum sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan, maka kinerja PDAM Kota Manggar dalam hal penanganan kehilangan air masih **”belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan”**.

Untuk mengurangi/memperkecil tingkat kehilangan air yang dialami PDAM, terdapat beberapa solusi yang dapat diambil, solusi yang sedang atau sudah dikembangkan oleh PDAM di kota lain, (PDAM Kota Balik Papan, 2007) seperti:

1. Perbaikan dan penggantian unit transmisi dan distribusi serta pipa jaringan yang sudah berumur tua dan berkarat.

2. Peninjauan rutin dan penggantian meter air pelanggan jika terjadi kerusakan.
3. Peningkatan SDM dalam pembacaan meter air.
4. Peningkatan kualitas alat ukur (lebih akurat).

4.1.7 Kecepatan Pemasangan Instalasi Sambungan Langganan

Kriteria kecepatan pemasangan instalasi sambungan langganan air merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Berdasarkan tolok ukur yang telah ditetapkan yaitu waktu pemasangan sambungan baru maskimal 6 hari. Pemasangan sambungan baru di Kota Manggar kurang dari 6 hari (2 hari pemasangan). Cepatnya pemasangan sambungan baru, menjadikan masyarakat tidak sulit mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM. Selain kecepatan pemasangan sambungan langganan baru, masyarakat juga bisa dengan mudah melakukan prosedurnya jika ingin mengajukan penyambungan baru dan prosedur pembuatan rekening, karena prosedur yang ada mudah untuk dijalankan.

Tabel 4.10
Kecepatan Pemasangan Instalasi Sambungan Langganan PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Kecepatan pemasangan instalasi SL (Sambungan Langganan)**	1 Pemasangan	≤ 6 hari kerja	2 hari kerja
		2 Prosedur Pemasangan		
		Memiliki:	Prosedur sambungan baru	Memenuhi tolok ukur prosedur sambungan baru berdasarkan pedoman akuntansi PDAM
			Prosedur pembuatan rekening air	Memenuhi tolok ukur prosedur pembuatan rekening air berdasarkan pedoman akuntansi PDAM

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Prosedur pemasangan sambungan langganan baru yang diterapkan oleh PDAM, sampai pada saat ini masih mudah untuk dijalankan oleh masyarakat yang ingin berlangganan. Pada bab sebelumnya sudah dijelaskan mengenai prosedur sambungan baru mulai dari pemberian surat permohonan menjadi pelanggan

sampai dengan pada akhirnya dibuat bukti serah terima, bahwa pemasangan sambungan langganan baru sudah selesai. Waktu yang dibutuhkan untuk pemasangan sambungan langganan baru hanya dua hari dikarenakan masyarakat sudah menyediakan fasilitas yang dibutuhkan untuk pemasangan seperti pipa instalasi dan pembiayaan sudah disediakan, sehingga mudah dikakukan pemasangan sambungan baru. Hal ini dibuktikan dari kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat/pelanggan PDAM, yang mengatakan bahwa pelayanan porsedur dan pemasangan instalansi sambungan langganan baru mudah untuk di ikuti.

Adapun penjabaran persepsi masyarakat mengenai kriteria kecepatan pemasangan sambungan langganan baru adalah:

1. Pemasangan instalasi sambungan langganan baru menurut responden kurang dari 6 hari.
2. Sebanyak 86% responden mengatakan tidak pernah terjadi kesulitan dalam melakukan prosedur pemasangan instalasi sambungan langganan baru.
3. Sebanyak 79% responden mengatakan bahwa penerimaan rekening tagihan setiap bulannya mudah untuk di dapat dengan mendatangi langsung ke kantor PDAM, meski sebagian dari responden mengatakan rekening tagiahan diterima rutin setiap bulan dengan cara pihak PDAM memberikan langsung ke rumah pelanggan.

Oleh karena itu, berdasarkan waktu penyambungan baru, maka dapat dikatakan kinerja PDAM sudah **”memenuhi tolok ukur yang ditetapkan”**, karena waktu yang dibutuhkan pelanggan kurang dari 6 hari serta memiliki prosedur penyambungan baru dan prosedur pembuatan rekening yang mudah untuk di ikuti dan dijalankan oleh masyarakat/pelanggan PDAM.

4.1.8 Pengaduan Pelayanan

Kriteria pengaduan tertangani merupakan kriteria selanjutnya dari aspek operasional yang di evaluasi. Pengaduan rata-rata perbulan yang berhasil diselesaikan oleh PDAM secara persentase tidak dihitung, tetapi jenis pengaduan pelanggan yang sering terjadi antara lain air tidak mengalir dan air keruh. Air tidak mengalir biasanya disebabkan oleh rusaknya mesin instalasi PDAM dan

sering terjadi kebocoran pipa instalasi, dan air keruh sering dialami masyarakat pada musim hujan. Untuk lebih jelasnya terhadap pencapaian tolok ukur yang ditetapkan mengenai penanganan pengaduan pelayanan yang ada di PDAM Kota Manggar. Dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini.

Tabel 4.11
Penanganan Pengaduan Pelayanan PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Operasional	**Pengaduan pelayanan**	1 Pengaduan tertangani	≥ 80%	Memenuhi tolok ukur, semua pengaduan dapat ditangani
		2 Prosedur Pengaduan	memiliki prosedur pengaduan	Memenuhi tolok ukur prosedur pengaduan pelayanan berdasarkan pedoman akuntansi PDAM

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Kebanyakan pengaduan pelayanan yang diteriam PDAM selama ini bisa ditangani. Dilihat jumlah pelanggan PDAM keseluruhan sebanyak 936 pelanggan yang diantaranya golongan rumah tangga sebanyak 893 pelanggan, masih bisa diselesaikan pengaduannya oleh pihak PDAM. Selain penanganan pengaduan pelayanan, PDAM juga memiliki prosedur pengaduan yang mudah untuk dijalankan oleh pelanggan yang ingin melakukan pengaduan.

Jika dilihat dari persepsi masyarakat tentang penanganan pengaduan pelayanan oleh PDAM. Sebanyak 60% pelanggan PDAM sering mengadukan masalah aliran air yang terkadang tidak mengalir dan 8% diantaranya mengadukan masalah gangguan kualitas air serta media kontak pelanggan jika ingin melaporkan gangguan pelayanan lebih banyak dengan cara menghubungi tugas pembaca meter. Pendapat yang diperoleh dari masyarakat, pada kenyataannya sama dengan apa yang diungkapkan oleh PDAM Kota Manggar.

Terdapat kelemahan PDAM Kota Manggar dalam penanganan pengaduan pelayanan. Perusahaan ini memiliki prosedur pengaduan pelayanan yang jelas, mulai dari pengisian lembar surat pengaduan/laporan dalam buku pengaduan sampai dengan pengaduan ditangani. Dalam hal ini, PDAM Kota Manggar belum mengikuti prosedur yang ada. Tetapi jika melihat keseluruhan pengaduan

pelayanan oleh pelanggan PDAM dapat ditangani, merupakan kinerja yang baik untuk PDAM Kota Manggar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja PDAM dalam hal penanganan pengaduan pelayanan PDAM sudah **"memenuhi tolok ukur yang ditetapkan",** karena pengaduan cepat ditanggapi dan cepat untuk diselesaikan persoalannya.

4.2 Aspek Tarif

Aspek tarif dilihat dari sistem penetapan tarif dan dasar penetapan tarif yang dilaksanakan oleh PDAM

4.2.1 Sistem Penetapan Tarif

Berdasarkan tolok ukur yang telah ditetapkan, PDAM harus menetapkan tarif berdasarkan tarif progresif. Dalam hal ini, PDAM telah memenuhi tolok ukur berdasarkan tarif progresif, karena tarif yang ada sebagai berikut:

- 0 – 10 m^3 = Rp. 1.000
- 11 – 20 m^3 = Rp. 1.200
- 21 – 30 m^3 = Rp. 1.340
- > 30 m^3 = Rp. 1.680

Tabel 4.12
Sistem Penetapan Tarif PDAM Kota Manggar

Aspek	Kriteria	Keterangan sumber	Tolok Ukur	Hasil
Tarif	Sistem Penetapan Tarif	Pengelola/karyawan PDAM	Menggunakan Tarif Progresif	Pada saat ini tarif yang diberlakukan PDAM sudah menggunakan tarif progresif
		Masyarakat		sebanyak 74% mengatakan bahwa jumlah air yang dikonsumsi rumah tangga sesuai dengan tarif yang ditentukan

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Sesuai dengan pendapat pengelolah PDAM Kota Manggar, dimana mereka mengatakan bahwa tarif yang diberlakukan PDAM sudah menggunakan tarif progresif, terbukti dengan perhitungan pemakaian air per m^3. Semakin besar pemakaian air, maka tarif yang diberlakukannya pun akan mengikuti jumlah pemakaian air. Serta pendapat yang dikemukaan oleh responden mengenai sistem penetapan tarif yang diterapkan oleh PDAM, sebanyak 74% mengatakan bahwa

tarif yang diberlakukan sesuai dengan jumlah air yang dikonsumsi pelanggan PDAM. Dengan melihat sistem penetapan tarif yang digunakan oleh PDAM Kota Manggar yaitu menggunakan tarif progresif, maka kinerja PDAM Kota Manggar dalam kriteria sistem penetapan tarif ”**memenuhi tolok ukur yang ditetapkan”.**

4.2.2 Dasar Penetapan Tarif

Dasar penetapan tarif PDAM Kota Manggar dilihat dari dua sub kriteria penting, dilihat dari prinsip penetapan tarif PDAM dan aspek keuangan PDAM. Untuk lebih jelasnya dasar penetapan tarif PDAM Kota Manggar dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13
Dasar Penetapan Tarif PDAM Kota Manggar

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Dasar Penetapan tarif	a Prinsip Penetapan Tarif Air		
	Berdasarkan Prinsip:	Keterjangkauan dan keadilan (Biaya Tarif ≤ 4% UMR Provinsi: Rp.32.520)	Untuk perbandingan tolok ukur, tarif yang dikeluarkan pelanggan dihitung menggunakan standar minimal pemakaian air yaitu 0-10m^3, golongan rumah tangga hanya mengelurkan uang untuk kebutuhan air sebanyak Rp. 10.000
	b Aspek Keuangan		
	- Memiliki data keuangan	Data Penagihan Rekening	Berdasarkan rekap daftar rekening ditagih setiap tahunnya
		Data Penjualan Air	Berdasarkan rekap daftar rekening ditagih setiap tahunnya
	- Data Laporan Keuangan		
	Memiliki rincian:	Biaya Operasi	Tidak terdapat rincian biaya
		Biaya Pengelolaan Air	Terdapat rincian pembiayaan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan
		Biaya transmisi dan distribusi	Terdapat rincian pembiayaan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan
		Biaya Administrasi Umum	Tidak terdapat rincian biaya
	- Data Kemampuan Sumber Pendanaan Daerah		
	Sumber Pendanaan:	Penyedian Air Minum (PDAM)	Tidak terdapat sumber pendanaan
		APBD	1. Tahun 2007 berdasarkan Memorandum program dan proyek pembangunan air minum 2005-2009. 2. Tahun 2008 berdasarkan Laporan realisasi fisik dan keuangan

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
			kegiatan pembangunan pada Dinas Pekerjaan Umum Kab. Belitung Timur. 3. Tahun anggaran 2009 berdasarkan pelaporan data pelaksanaan kegiatan sistem penyediaan air minum (SPAM).
		PAD (Pendapatan Asli Daerah)	Tidak terdapat sumber pendanaan
		Dana Perimbangan (DAK dan DAU)	1. Tahun 2007 berdasarkan Memorandum program dan proyek pembangunan air minum 2005-2009 2. Tahun 2008 tidak terdapat sumber pendanaan. 3. Tahun anggaran 2009 berdasarkan pelaporan data pelaksanaan kegiatan sistem penyediaan air minum (SPAM).
	- Data kemampuan masyarakat		
	Masyarakat Berpenghasilan Rendah	-	Berdasarkan Ukuran distribusi pendapatan Belitung Timur tahun 2005-2006 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Belitung Timur)

Sumber: Hasil Analisis (2009)

a. Prinsip Penetapan Tarif Air Minum PDAM

Dasar penetapan tarif PDAM Kota Manggar yang di berlakukan sampai saat ini berdasarkan atas Keputusan Bupati Belitung No. 23/SK/II/2002 tentang Penetapan Tarif Air Minum Dan Pelayanan Air Minum. Berdasarkan tolok ukur yang telah ditetapkan, bahwa pengeluaran rumah tangga untuk keperluan akan air bersih, PDAM harus menggunakan prinsip keterjangakuan dan keadilan. Pengelola/karyawan PDAM mengatakan bahwa tarif yang diberlakukan PDAM sudah memperhitungkan keterjangkauan daya beli masyarakat dengan tidak melebihi 4% dari pendapatan.

Dilihat dari prinsip penetapan tarif PDAM, yang harus memperhatikan aspek keterjangkauan dan keadilan. Berdasarkan tolok ukur yang telah ditetapkan, PDAM harus memenuhi prinsip tarif $\leq$ 4% Upah Minimum Regional (UMR) Propinsi Bangka Belitung (Rp. 813.000,00). Dengan asumsi, tarif yang dipergunakan merupakan tarif untuk golongan bawah, maka maksimal yang harus

dikeluarkan masyarakat di Kota Manggar untuk air bersih, yaitu sebesar Rp. 32.520. penghitungan untuk melihat seberapa besar pencapaian tolok ukur yang telah ditetapkan yaitu dilihat dari struktur tarif yang dikeluarkan PDAM Kota Manggar, dimana standar pembanding dengan UMR Propinsi Bangka Belitung dilihat dari jumlah stand pemakaian minimal yaitu 0-10M^3.

Jumlah uang yang harus dikeluarkan dengan pemakaian air sebanyak 0-10M^3 pada golongan rumah tangga sebanyak Rp. 1.000, dan pada pemakaian 10M^3 sebanyak 10.000. Total uang yang dikeluarkan untuk 10M^3 masih dibawah Rp. 32.520 sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan. Untuk lebih jelasnya tarif yang dikeluarkan untuk pemakaian terendah PDAM dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14
Tarif yang Dikeluarkan Untuk Pemakaian Terendah 10M^3

No	Kelompok Pelanggan	0-10M^3	Tarif/10M^3
1	Kelompok I		
	Sosial Umum	650	6,500
	Sosial Khusus	840	8,400
2	Kelompok II		
	Rumah Tangga	1,000	10,000
	Inst Pemerintahan	1,340	13,400
3	Kelompok III		
	Niaga Kecil	1,440	14,400
	Niaga Sedang	1,620	16,200
	Niaga Besar	1,800	18,000
4	Kelompok IV		
	Industri Kecil	2,400	24,000
	Industri Besar	3,600	36,000
5	Kelompok V		
	Niaga Khusus/Pelabuhan	4,800	48,000

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Jika dilihat dari persepsi masyarakat akan tarif yang diberlakukan PDAM. Tagihan PDAM setiap bulannya dirasakan sesuai dengan pemakaian air. Jumlah tagihan yang harus dibayarkan berkisar antara Rp. 40.000 sampai Rp. 70.000 dan tarif yang dirasakan masih terbilang murah.

b. Aspek Keuangan PDAM

Aspek tarif dalam pengelolaannya, berkaitan erat dengan aspek keuangan yang ada di dalam tubuh PDAM. Jika sistem pengelolaan keuangan berjalan dengan baik, maka dasar penetapan tarif pun dapat diatur sesuai dengan tolok ukur yang ada. Oleh karena itu akan dibahas lebih lanjut mengenai aspek keuangan

yang ada di PDAM. Aspek keuangan akan dilihat dari data penagihan rekening, data penjualan air, data laporan keuangan, data kemampuan sumber pendanaan PDAM, dan data kemampuan masyarakat.

1. Data Penagihan Rekening

Data penagihan rekening PDAM Kota Manggar dilihat dari pemakaian air oleh semua golongan pada setiap bulannya, yang diambil untuk menjadi gambaran keuangan PDAM adalah pada tahun terbaru, yaitu tahun 2008. Total pendapatan dalam satu tahun dihitung berdasarkan jumlah biaya air dan biaya beban. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15
Rekap Daftar Rekening di Tagih PDAM Kota Manggar

NO	BULAN	Sambungan	VOL (m^3)	JUMLAH
1	Januari 2008	906	12.630	Rp 20.620.215
2	februari 2008	906	10.474	Rp 17.995.815
3	Maret 2008	906	16.770	Rp 28.778.155
4	April 2008	906	11.755	Rp 20.466.615
5	Mei 2008	906	14.054	Rp 24.219.775
6	Juni 2008	913	16.751	Rp 28.005.695
7	Juli 2008	912	18.185	Rp 31.280.555
8	Agustus 2008	921	19.691	Rp 33.222.495
9	September 2008	932	17.763	Rp 30.404.495
10	Oktober 2008	929	21.772	Rp 36.313.815
11	Nopember 2008	933	19.069	Rp 31.832.555
12	Desember 2008	936	17.186	Rp 29.571.750

Sumber: PDAM Kota Manggar 2009

Pada setiap bulannya, terjadi peningkatan jumlah sambungan langganan PDAM, dimana pada bulan Januari 2008 terdapat 906 total jumlah pelanggan, pada bulan Desember 2008, terjadi penambahan pelanggan sebanyak 936 total jumlah pelanggan. sehingga dalam satu tahun terjadi penambahan pelanggan sebanyak 30 total jumlah pelanggan baru.

Jika diamati lebih lanjut, terdapat permasalahan, yang jumlah pendapatan yang diterima PDAM setiap bulannya berbeda-beda, pada bulan Januari sampai bulan Oktober terjadi peningkatan pendapatan sampai pada jumlah Rp. 36.313.815. Tetapi pada bulan Nopember sampai bulan Desember terjadi penurunan pendapatan sampai pada jumlah Rp. 29.571.750. Terbukti terdapat

permasalahn penurunan pendapatan PDAM, yang pada akhir tahun mengalami penurunan.

2. Data Penjualan Air

Pengaruh terbesar jumlah pendapatan yang diterima PDAM adalah jumlah penjualan air yang di konsumsi oleh masyarakat. Dari tabel 4.15 terlihat adanya penurunan pemakaian air, mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Oktober, jumlah pemakaian air meningkat dari 12,630m^3 menjadi 21,772 m^3, terjadi peningkatan pemakaian sebanyak 9.142 m^3. tetapi pada bulan Nopember sampai bulan Desember terjadi penurunan menjadi 17.186 m^3, terjadi penurunan pemakaian air dari bulan Oktober sampai Desember sebanyak 4.586 m^3.

Jika dilihat dari jumlah total pemakai air di Kota Manggar semangkin meningkat yaitu dari 906 sambungan menjadi 936 sambungan, tetapi pemakaian air bersih dari PDAM semangkin menurun. Terbukti masih banyaknya permasalahan yang harus diselesaikan oleh PDAM Kota Manggar.

3. Data Laporan Keuangan

Data laporan keuangan pada setiap bulannya dilihat dari biaya operasi, biaya transmisi, biaya distribusi, biaya pengolahan, dan biaya administrasi umum. Tetapi dalam hal ini, peneliti hanya menemukan rekapitulasi pembiayaan dari tiga jenis biaya, yaitu biaya transmisi, biaya distribusi, dan biaya pengolahan. Untuk pembiayaan pada tahun anggaran 2009 dilihat berdasarkan Keputusan Bupati Belitung Timur No. 89 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belitung Timur.

Tabel 4.16
Laporan Keuangan PDAM Kota Manggar

No	Biaya Langsung Usaha	Jumlah	
		2008	2009 (Anggaran)
1	Biaya Transmisi	10.400.000	21.300.000
2	Biaya Distribusi	10.400.000	21.300.000
3	Biaya Pengolahan	30.000.000	49.200.000

Sumber: PDAM Kota Manggar 2009

Pembiayaan PDAM pada biaya transmisi, distribusi, dan pengolahan terdapat perbedaan pembiayaan yang signifikan. Pada tahun 2008, jumlah total pengeluaran untuk biaya transmisi dan distribusi sebesar Rp. 10.400.000, ternyata pada tahun anggaran 2009 terdapat peningkatan biaya sebesar Rp. 21.300.000,

terjadi peningkatan sebesar Rp. 10.900.000. Untuk biaya pengolahan pada tahun 2008 sebesar Rp. 30.000.000, sedangkan pada tahun anggaran 2009 sebesar Rp. 49.200.000, terjadi peningkatan pembiayaan sebesar Rp. 19.200.000. Dengan melihat peningkatan biaya dari tahun 2008 ke tahun anggaran 2009, berarti PDAM akan mengalami banyak perbaikan, baik dalam sistem transmisi dan distribusi, maupun pengolahan airnya, demi meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Belitung Timur, khusunya masyarakat Kota Manggar.

4. Kemampuan Sumber Pendanaan PDAM

Sumber pendanaan PDAM dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2009, hanya bersumber dari APBD dan DAK Kabupaten Belitung Timur. Dari PDAMnya sendiri sampai saat ini belum mampu untuk menganggarkan dana dari penghasilan PDAM sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17
Sumber Pendanaan PDAM

No	Sumber Pendanaan PDAM	Tahun		
		2007	2008	2009
1	APBD	2.915.100.000	3.000.000.000	5.000.000.000
2	DAK	2.151.000.000	-	1.727.000.000

Sumber: PDAM Kota Manggar 2009

Pendanaan PDAM pada tahun 2007 sebesar Rp. 2.915.100.000, terjadi peningkatan pada tahun 2008 sebanyak Rp. 3.000.000.000, dan untuk tahun anggaran 2009 terjadi lagi peningkatan pendanaan sebesar Rp. 5.000.000.000. Selain APBD, pendanaan dari sumber DAK (Dana Alokasi Umum) terjadi penurunan pendanaan dari tahun 2007 ke tahun anggaran 2009, yaitu dari Rp. 2.151.000.000 menjadi Rp. 1.727.000.000, sedangkan pada tahun 2008, alokasi DAK untuk PDAM tidak ada.

Sumber pendanaan yang cukup besar, akan meningkatkan mutu PDAM di masa mendatang, jika PDAM bisa mengalokasikan dengan semaksimal mungkin. Sehingga dengan adanya manajemen pengelolaan keuangan yang baik, maka penetapan tarif kepada pelanggan PDAM dapat di perkecil.

5. Data Kemampuan Masyarakat

Data kemampuan masyarakat di Kabupaten Belitung Timur, dapat di lihat dari ukuran distribusi pendapatan masyarakat dengan membandingkan jumlah individu masyarakat yang memiliki pengeluaran paling rendah pada setiap tahunnya. Pada tahun 2005, jumlah pengeluaran terendah di Kabupaten Belitung Timur sebesar Rp. 1.101.754.460, dengan jumlah penduduk sebanyak 9.214 orang. Pada tahun 2006, jumlah pengeluaran terendah sebesar Rp. 1.786.620.215 dengan jumlah penduduk sebanyak 9.287 orang. (BPS Kabupaten Belitung Timur, 2008)

Dengan melihat banyaknya jumlah masyarakat yang berpenghasilan rendah, akan berpengaruh terhadap daya beli masyarakat, terutama daya beli akan air bersih yang di *suplay* dari PDAM. Dengan jumlah penghasilan yang pas-pasan, masyarakat lebih memilih jalan pintas, yaitu dengan berusaha mencari air bersih sendiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

Meski sebagian besar dari aspek keuangan PDAM masih banyak yang bermasalah, tetapi pada kenyataanya PDAM telah melakukan usaha yang terbaik. Selain itu PDAM Kota Manggar sudah memiliki laporan keuangan yang diisyaratkan dalam tolok ukur yang telah ditentukan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap PDAM Kota Manggar dalam kriteria dasar penetapan tarif PDAM ”**sudah memenuhi tolok ukur yang telah ditetapkan**”.

Untuk mengurangi permasalahan yang dialami PDAM dalam pengelolaan aspek keuangan, terdapat beberapa alternatif tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Peningkatan pendapatan PDAM dengan cara kebijakan harga yang optimal dan peningkatan tarif (harga air).(Nugroho,2008)
2. Peningkatan efisiensi dan keuntungan PDAM dengan cara perbaikan dan pemeliharaan sistem distirbusi, pendidikan dan keterampilan SDM (*human capital*) sektor air bersih, dan perbaikan manajemen dan mutu pelayanan. (Nugroho,2008)
3. Peningkatan kualitas penyelenggaraan air minum sesuai dengan prinsip pemulihan biaya (*full cost recovery*), tanpa mengabaikan kepentingan masyarakat yang berpendapatan rendah/tidak mampu. Dengan strategi

kebijakan yaitu pengaturan tentang standar minimum kualitas pelayanan oleh penyelenggara air bersih. (Sidang Komite Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur (KKPPI),2003)

4.3 Aspek Administrasi

Aspek administrasi dilihat dari kelengkapan dokumen dasar dan kelembangaan serta peraturan yang ada sebagai panduan/dasar hukum dan alat kontrol kegiatan operasional.

4.3.1 Kelengkapan Dokumen Dasar.

Dilihat dari kelembagaan, PDAM mempunyai manajemen yang kompleks. Dalam kepemilikan perusahaan, PDAM mempunyai status perusahaan BUMD. Hal ini merupakan kepastian hukum dalam menjalankan usaha. Untuk persyaratan dokumen berdasarkan tolok ukur yang telah ditetapkan pada umumnya mampu dilengkapi PDAM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18
Kelengkapan Dokumen Dasar PDAM Kota Manggar

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Dokumen Dasar	**Kelengkapan Dokumen Dasar**		
	Memiliki:	Rencana organisasi dan uraian tugas	Dipedomani sepenuhnya
		Pedoman penilaian kerja karyawan	
		Tertib laporan internal	
		Rencana jangka panjang	Dipedomani sebagian
		Rencana kerja dan anggaran perusahaan	
		Prosedur operasi standar	Tidak dibuat
		Gambar nyata laksana (*as built drawing*)	
		Tertib laporan eksternal	

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Dokumen yang diisyaratkan, ada yang dipedomani sepenuhnya oleh PDAM, dipedomani sebagian, dan tidak dibuat. Untuk dokumen yang dipedomani sepenunya terdiri dari tiga dokumen, yaitu rencana organisasi dan uraian tugas, pedoman penilaian kerja karyawan, dan tertib laporan internal. Dokumen yang dipedomani sebagian adalah rencana jangka panjang dan rencana kerja dan anggaran perusahaan. Dokumen yang tidak dibuat/belum dibuat sampai pada saat ini adalah prosedur operasi standar, gambar nyata laksanan, dan tertib laporan

eksternal. Untuk lebih jelas mengenai keterangan di atas, dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19
Rincian Kelengkapan Dokumen Dasar PDAM Kota Manggar

Aspek	Dokumen Dasar	PDAM
Aspek Administrasi	Rencana organisai dan uraian tugas	Struktur organisasi dan tata cara organisasi dimiliki oleh PDAM Kota Manggar dengan berdasarkan atas Peraturan Bupati Belitung Timur No. 38 tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belitung Timur
	Pedoman penilaian kerja karyawan	Pedoman Penilaian Kerja Karyawan dimiliki oleh PDAM Kota Manggar dengan berdasarkan atas Keputusan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belitung Timur No. 002/KPTS/PDAM/BELTIMVIII/2006 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Organisasi/Tata Kerja PDAM Kabupaten Belitung Timur
	Tertib laporan internal	Terdapat laporan rutin kas harian (LKH) yang dibuat oleh PDAM Kota Manggar dan laporan rinci penggunaan biaya langsung usaha dan administrasi umum PDAM Kota Manggar
	Rencana jangka panjang (Corporate Plan)	Rencana Jangka Panjang secara langsung dibuat dari PDAM sendiri sampai pada saat ini belum ada, hanya saja untuk perencanaan kedepan, mengacu kepada RPIJM Propinsi Kep. Bangka Belitung
	Rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP)	Rencana kerja PDAM sampai pada saat ini belum dibuat, tetapi untuk anggaran perusahaan (RKAP) dibuat pertama kali pada anggaran tahun 2009 berdasarkan Keputusan Bupati Belitung Timur No. 089 Tahun 2009 tentang Anggaran Dan Belanja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belitung Timur
	Prosedur operasi standar	prosedur operasi standar sampai pada tahun 2009 belum ada perencanaan PDAM untuk membuatnya
	Gambar nyata laksana (*as built drawing*)	Gambar nyata laksana yang dimiliki PDAM tidak ada, dan direncanakan akan dibuat pada tahun 2009
	Tertib laporan eksternal	PDAM Kota Manggar merupakan perusahaan yang merugi, untuk saat ini hanya ada laporan internal saja

Sumber: Hasil Analisis (2009)

4.3.2 Aspek Kelembagaan dan Peraturan

Aspek kelembagaan yang harus jelas ada di PDAM dapat dilihat dari kuantitas penyelenggaraan yaitu dari jumlah dan kemampuan pegawai, serta struktur organisasi PDAM. Aspek peraturan dilihat dari pedoman perundang-undangan mengenai air bersih. Adapun pemenuhan tolok ukur sub kriteria aspek kelembagaan dan peraturan yang ditemukan di PDAM Kota Manggar adalah:

Tabel 4.20
Aspek Kelembagaan dan Perundang-undangan PDAM

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Hasil
Dokumen Dasar	**Aspek Kelembagaan dan peraturan**		
	- **Kelembagaan**		
	Kuantitas penyelenggaraan dan struktur organisasi	Kuantitas yang harus tersedia sebanyak 14 pegawai tetap	9 orang
	- **Perundang-undangan**		
	Berpedoman pada:	UU No. 7 tahun 2004	Memenuhi tolok ukur yang ditetapkan
		UU No. 32 Tahun 2004	Memenuhi tolok ukur yang ditetapkan
		PP No. 16 Tahun 2005	Memenuhi tolok ukur yang ditetapkan
		RPJM Nasional	Memenuhi tolok ukur yang ditetapkan
		Rencana Induk SPAM	Memenuhi tolok ukur yang ditetapkan

Sumber: Hasil Analisis (2009)

Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai aspek kelembagaan dan perundang-undangan yang harus ada dan dipedomani oleh PDAM Kota Manggar dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini.

1. Kelembagaan

Dilihat dari struktur organisasi, berdasarkan Peraturan Bupati Belitung Timur No. 38 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belitung Timur. Dimana susunan organisasi perusahaan daerah air minum, pegawai inti yang harus ada adalah sebanyak empat belas kedudukan, mulai dari direktur, kepala bagian, dan staf. Tetapi pada kenyataanya saat ini, kuantitas pegawai yang ada hanya terdiri dari delapan pegawai, yang terdiri dari:

a. Direktur PDAM
b. Bagian umum
c. Bagian keuangan
d. Bagian teknis merangkap menjadi sub bagian perencanaan dan perawatan, dan sub bagian produksi dan perawatan.
e. Sub bagian transmisi dan Distribusi
f. Bagian hubungan langganan
g. Sub bagian pelanggan dan evaluasi MTR

h. Sub bagian pemasangan dan rekening

Jika dilihat keseluruhan jumlah pegawai, kuantitas yang seharusnya terisi adalah empat belas pegawai, sedangkan yang ada saat ini hanya delapan pegawai, berarti terdapat permasalahan kuantitas pegawai. Jika pegawai yang ada tidak mencukupi, bagaimana pelayanan dapat berjalan secara maksimal. PDAM Kota Manggar memberikan penjelasan, kenapa kuantitas pegawai hanya terdiri dari 9 orang saja. Ini dikarenakan aspek keuangan yang ada sampai pada saat ini tidak mencukupi, oleh karena itu jika terjadi penambahan pegawai, maka butuh pengeluaran untuk pembayaran gaji karyawan, sedangkan kas dan pendapatan PDAM tidak mencukupi. Kelembagaan PDAM masih sangat bermasalah, sehingga kinerja yang dihasilkan pun tidak maksimal, oleh karena itu kinerja PDAM masih **"belum memenuhi tolok ukur yang ditetapkan"**.

2. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Perundang-undangan yang harus ada dan dipedomani PDAM dalam rangka penyelenggaraan operasional kegiatannya harus mengacu pada RPJM Nasional, Undang-undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM, dan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah. PDAM Kota Manggar berpendapat bahwa dalam penyelenggaraan kegiatannya, PDAM sudah mengacu dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ada. Hanya saja sampai pada saat ini, pencapaian yang diharapkan belum maksimal dan belum sepenuhnya tercapai.

Adapun pencapaian yang selama ini dilakukan oleh PDAM Kota Manggar yang berpedoman pada peraturan yang ada, diantaranya:

1. Undang-undang No. 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

   PDAM Kota Manggar telah melakukan pengembangan dan pendayagunaan sumber daya air baik air permukaan pada sungai dan air tanah.

2. Peraturan Pemerintah No. 16 tahun 2005 tentang Pengambangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Hampir sama dengan pencapaian pada RPJM Nasional, PDAM Kota Manggar sudah mulai melakukan pelayanan melalui jaringan perpipaan dan non perpipaan.

3. Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

   PDAM Kota Manggar Merupakan bagian dari BUMD Kabupaten Belitung Timur.

4. RPJM Nasional.

   PDAM Kota Manggar telah mulai melakukan pengembangan prasarana dan sarana air minum di kawasan permukiman pedesaan, melalui jaringan perpipaan dan non perpipaan.

5. Rencana Induk SPAM.

   Rencana Induk SPAM mengacu pada RPIJM Bidang Cipta Karya Kabupaten Belitung Timur Tahun anggaran 2009.

4.4 Kesimpulan Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Manggar Ditinjau Dari Keseluruhan Indikator Kinerja PDAM

Setelah dilakukan penelitian mengenai ”Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih di Kota Manggar, dapat dilihat seberapa besar pemenuhan tolok ukur kinerja PDAM yang dapat dijalankan oleh PDAM Kota Manggar. Untuk lebih jelasnya mengenai pemenuhan tolok ukur indikator kinerja PDAM dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4.21
Hasil Keseluruhan Evaluasi Kinerja Pelayanan PDAM Kota Manggar

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Persepsi Masyarakat	PDAM
ASPEK OPERASIONAL				
Cakupan Pelayanan	Tingkat pelayanan Total	60%	-	Belum memenuhi tolok ukur, hanya 14,12% rumah tangga terlayani
Sumber air baku	1 Sumber air baku yang digunakan/termanfaatkan	kapasitas, kualitas, kontinuitas, unit air baku, bangunan pelengkap, cara pengambilan, kapasitas pengambilan	-	Sudah memenuhi tolok ukur

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Persepsi Masyarakat	PDAM
	2 Sumber air yang belum digunakan/termanfaatkan	Kapasitas, kualitas, kontinuitas, kebutuhan bangunan, nilai investasi rencana	-	Sudah memenuhi tolok ukur
Kuantitas air	1 Kapasitas	60 L/orang/hari	Baik pada musim kemarau dan musim hujan, pelanggan PDAM hanya menggunakan air dari PDAM hanya untuk kebutuhan mandi dan mencuci, sehingga presentasi pemakaian per hari hanya 20%-40% saja	Belum memenuhi tolok ukur, kuantitas yang tersedia 55 L/org/hari
	2 Jumlah pemakai per sambungan	Maksimal 5 orang/rumah tangga		Sudah memenuhi tolok ukur (3-4 orang/sambungan)
Kualitas Air	1 Kualitas	Memiliki surat kelayakan air bersih dari dinas kesehatan	Kualitas air PDAM yang dirasakan pelanggan, baik pada musim kemarau dan musim hujan berasa asam, terkadang air berwarna dan keruh	Belum memenuhi tolok ukur, karena tidak memiliki surat kelayakan air bersih
	2 Syarat Fisik	Tidak berasa, tidak berbau, suhu 3^{o}C, jernih		Belum memenuhi tolok ukur, kualitas air berasa asam (pH 4,5)
	3 Pemantauan Kualitas Air	6 bulan sekali		Belum memenuhi tolok ukur, karena tidak pernah dilakukan pemantauan
Kontinuitas Air	Akses air	Mengalir 24 jam/hari	Sebanyak 78% atau 78 responden mengatakan bahwa pengaliran air kurang dari 24 jam/hari	Belum memenuhi tolok ukur, Akses air hanya 12 jam/hari
Tingkat kehilangan air	Kehilangan air	<20%	tingkat kehilangan air yang dialami masyarakat/pelanggan PDAM berasal dari kebocoran pipa instalasi	Belum memenuhi tolok ukur, kehilangan air masih diatas 20%
Kecepatan pemasangan instalasi SL (Sambungan Langganan)	1 Pemasangan	≤ 6 hari kerja	Pemasangan instalasi sambungan langganan baru menurut responden kurang dari 6 hari	Sudah memenuhi tolok ukur, Pemasangan 2 hari kerja
	2 Memiliki prosedur pemasangan	prosedur sambungan langganan	- Responden merasakan tidak pernah terjadi kesulitan dalam melakukan prosedur pemasangan instalasi sambungan langganan	Sudah memenuhi tolok ukur, prosedur berdasarkan pedoman akuntansi PDAM
		prosedur pembuatan rekening air	-Responden mengatakan bahwa penerimaan rekening tagihan setiap bulannya mudah untuk di dapat dengan mendatangi langsung ke kantor PDAM	Sudah memenuhi tolok ukur, prosedur berdasarkan pedoman akuntansi PDAM

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Persepsi Masyarakat	PDAM
Pengaduan pelayanan	1 Pengaduan Tertangani	≥ 80%	Sebanyak 60% pelanggan PDAM sering mengadukan masalah aliran air yang terkadang tidak mengalir dan 8% diantaranya mengadukan masalah gangguan kualitas air	Sudah memenuhi tolok ukur, seluruh pengaduan dapat ditangani
	2 Prosedur Pengaduan Pelanggan	Memiliki prosedur pengaduan	Media komunikasi yang sering dilakukan pelanggan jika ingin melaporkan gangguan pelayanan lebih banyak dengan cara menghubungi petugas pembaca meter	Sudah memenuhi tolok ukur, prosedur berdasarkan pedoman akuntansi PDAM
ASPEK TARIF				
Sistem Penetapan Tarif	Penetapan	Tarif progresif	Tagihan PDAM setiap bulannya dirasakan sesuai dengan pemakaian air	Sudah memenuhi tolok ukur, tarif sesuai dengan pemakaian air
Dasar Penetapan tarif	1 Prinsip penetapan tarif air	Biaya tarif ≤ 4% UMR Provinsi	Tagihan yang harus dibayarkan berkisar antara Rp. 40.000 sampai Rp. 70.000 dan tarif yang dirasakan masih terbilang murah	Sudah memenuhi tolok ukur, standar minimal pemakaian air yaitu 0-10 M^3, golongan rumah tangga hanya mengeluarkan uang untuk kebutuhan air sebanyak Rp. 10.000
	2 Aspek Keuangan			
	- Memiliki data keuangan:	data penagihan rekening, penjualan air, laporan keuangan, kemampuan masyarakat, Pendanaan daerah		Sudah memenuhi tolok ukur, memiliki data laporan keuangan
ASPEK ADMINISTRASI				
Dokumen dasar	1 Kelengkapan dokumen adminstrasi	Memiliki:	-	Belum memenuhi tolok ukur, kelengkapan dokumen dasar secara keseluruhan belum dimiliki PDAM, yang ada hanya berpedoman pada PDAM Provinsi Bangka Belitung
		1. Rencana jangka panjang		
		2.Rencana organisasi dan uraian tugas		
		3.Prosedur operasi standar		
		4. Gambar nyata laksana		
		5.Pedoman penilaian kerja Karyawan		
		6. Rencana kerja dan anggaran		
	2 Aspek Kelembagaan dan peraturan			
	- Kelembagaan			

Kriteria	Sub Kriteria	Tolok Ukur	Persepsi Masyarakat	PDAM
	Kuantitas penyelenggaraan dan struktur organisasi	Kuantitas yang harus tersedia sebanyak 14 pegawai tetap	-	Belum memenuhi tolok ukur, karena kuantitas pegawai yang ada hanya 9 orang pegawai
	- Perundang-undangan			
	Berpedoman pada:	UU No. 7 Tahun 2004, UU No. 32 Tahun 2004, PP No. 16 Tahun 2005, RPJM Nasional, dan Rencana induk SPAM		Sudah memenuhi tolok ukur, pengambangan PDAM berpedoman pada peraturan yang ada

Sumber: Hasil Analisis (2009)