

A

ANALISIS KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi deskriptif tentang Kinerja PDAM Kabupaten Sikka)

KK

Fis AM 19/02

Hal
a

SKRIPSI



Disusun Oleh :

M. Iqbal Eko Suryadi Haliq

079715536

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap Tahun 2002/2003

ANALISIS KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi deskriptif tentang Kinerja PDAM Kabupaten Sikka)

SKRIPSI

**Disajikan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Negara
Universitas Airlangga**

Disusun Oleh :

M. Iqbal Eko Suryadi Haliq

079715536

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap Tahun 2002/2003

Setuju untuk diajukan
Surabaya, 21 Juni 2002
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Falih Suedi', written in a cursive style. The signature starts with a large, stylized 'F' and ends with a long, sweeping tail.

Drs. Falih Suedi, Msi
NIP. 131.801.403.

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Senin

Tanggal : 8 Juli 2002

Jam : 13.00 WIB

Anggota I



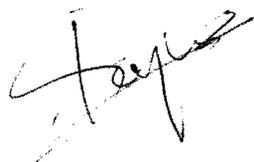
Drs. Falih Suaedi, M.si
NIP. 131.801.403

Anggota II



Drs. Bintoro Wardiyanto, MS
NIP 131. 569. 363.

Ketua Panitia Penguji



Drs.Ec. Didid Soepojo, M.si
NIP 131. 289.507

ABSTRAK

Sejak terjadinya resesi ekonomi pada awal tahun 1997 menyebabkan Pemerintah mengeluarkan Undang-undang tentang otonomi daerah dimana daerah diharapkan dapat membiayai dirinya sendiri. Salah satu cara yaitu dengan memanfaatkan BUMD menjadi produktif dan mampu memberikan keuntungan bagi Pemerintah daerah dalam bentuk Pendapatan Asli Daerah. Meningkatnya pendapatan asli daerah sehingga bisa membiayai diri sendiri membuktikan bahwa daerah tersebut mampu otonom seperti yang diharapkan Pemerintah Pusat.

Salah satu BUMD yang pasti ada di seluruh Indonesia adalah PDAM. Perusahaan ini adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan air bersih bagi masyarakat. PDAM selaku BUMD mempunyai dua misi yang pertama adalah misi pelayanan dan yang kedua adalah misi pencari keuntungan bagi daerah. Selama ini PDAM dianggap perusahaan daerah yang selalu merugi dan alasan klasik yang selalu dikambinghitamkan adalah karena lebih mementingkan pelayanan daripada mencari keuntungan. Namun kenyataan yang terjadi selama ini pelayanan PDAM selalu tidak dapat memuaskan pelanggan. Banyaknya keluhan dari masyarakat membuktikan PDAM belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut yang menyebabkan penilaian terhadap kinerja PDAM oleh masyarakat dinilai rendah. Kenyataan tersebut juga terjadi pada PDAM Kabupaten Sikka. Dimana perusahaan ini tidak hanya tidak mampu memberikan pelayanan ternyata juga PDAM Kabupaten Sikka selalu merugi hal itu yang menyebabkan PDAM Kabupaten Sikka tidak dapat memberikan keuntungan bagi Pemerintah daerah. Oleh karena itu permasalahan yang menyangkut kinerja PDAM menjadi topik yang menarik untuk dikaji melalui penelitian ini. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara yang mendalam dan observasi disamping itu digunakannya data kuantitatif yang kemudian ditafsirkan dalam bentuk kualitatif untuk menjelaskan fenomena dan untuk mendapatkan informasi yang akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Sikka dari perspektif keuangan, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran dan bisnis internal serta pemberdayaan pegawai menunjukkan indikasi yang masih rendah. Berdasarkan perhitungan dengan melihat tiga perspektif yaitu keuangan, pelanggan dan pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan klasifikasi cukup sehat namun nilai yang diperoleh tersebut sangat minim dalam penggolongan klasifikasi penilaian tersebut sehingga boleh dikatakan kinerja PDAM masih kurang sehat hal tersebut didukung oleh hasil penelitian dari dua perspektif yang lain yang menyatakan bahwa kinerja PDAM perlu ditingkatkan lagi. Rendahnya hasil penilaian tersebut tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM yaitu kenaikan tarif yang sekarang belum dapat menutupi seluruh biaya yang dikeluarkan PDAM disamping itu pula rendahnya mutu pengelolaan terhadap jaringan distribusi yang disebabkan tender proyek selama ini dikerjakan oleh swasta sehingga hasil

yang didapat kurang memuaskan, namun imbasnya terhadap kinerja PDAM menjadi lebih buruk karena banyaknya pipa bocor. Kesemua alasan diatas yang merupakan penyebab lemahnya kinerja PDAM secara keseluruhan.