

# Kinerja Perusahaan Air Minum Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Dalam Perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Yulia Tri Handayani

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

## Abstract

*Aims of this study is to determine the performance of water companies to provide services to customers in the perspective of New Public Administration (NPA) in PDAM Delta Tirta Sidoarjo. The main idea of this study is the gap between the performance assessment by PDAM Delta that focused on efficiency and economy while performance assessment from the view of New Public Administration focused on social welfare. This study uses qualitative descriptive methods. The informant were determined by using purposive sampling which further developed by snowball sampling. Data gathered by structured interviews, observation, and document studies. Later data analysis done by data reduction, data presentation, and data triangulation to legitimate the data. Results of this study indicates that PDAM Delta Tirta Sidoarjo performance to satisfy customer within the perspective of New Public Administration were not running well. This assessment done by using several indicators which is service coverage, target customers, production capacity, average consumption and also water loss rate. Furthermore this assessment based on the perspective of New Public Administration (NPA) that results in match with response and recognition from the society showing many complaints, among them are mismatch between central officer and field officer, small water volume, murky water, the equity to determine tariff among small residential class with cluster residential class and also still lack of standard average consumption achieved by PDAM Delta Tirta Sidoarjo.*

*Keywords: PDAM Performance, New Public Administration, Customer Service*

## Pendahuluan

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh anggota masyarakat yang diantaranya adalah kebutuhan air minum. Salah satu komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia, oleh karena itu harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang banyak dan memadai. Selain merupakan sumber daya alam, juga merupakan komponen penting bagi kehidupan yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

PDAM Delta Tirta Sidoarjo merupakan salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang diberi tugas untuk mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang tersebar di dalam kota ataupun di desa. Merupakan tumpuan masyarakat Sidoarjo dalam memenuhi kebutuhan air bersih, karena Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang memiliki penduduk nomor 3 terbanyak di Jawa Timur, berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah penduduk di Jawa Timur :

**Tabel I.1**

**Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Timur Tahun 2010, 2014 dan 2015**

No	Daerah	2010	2014	2015
1.	Surabaya	2.771.615	2.833.924	2.848.583
2.	Malang	2.451.997	2.527.087	2.544.315
3.	Sidoarjo	1.949.595	2.083.924	2.150.000
4.	Banyuwangi	1.559.088	1.588.082	1.594.083
5.	Pasuruan	1.516.492	1.569.507	1.581.787
6.	Kediri	1.503.095	1.538.929	1.546.883

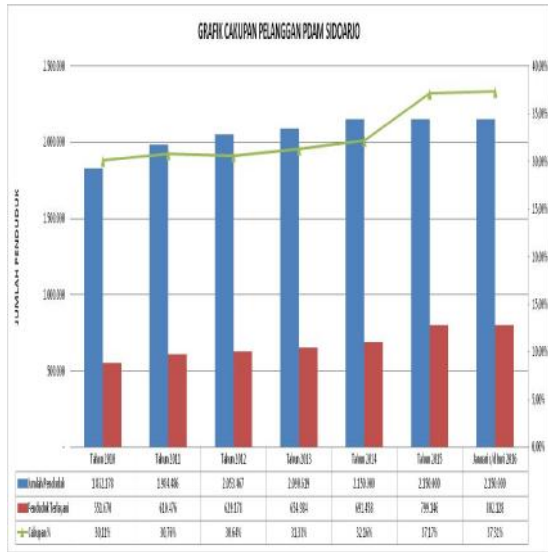
*Data diolah, Sumber: bps.go.id*

Berdasarkan tabel 1.1 Kabupaten Sidoarjo terletak di nomor 3 penduduk terbanyak di Jawa Timur sehingga perlu pengawasan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo untuk pemenuhan kebutuhan air bersih. PDAM Delta Tirta Sidoarjo berusaha melakukan upaya yang dapat menunjang terwujudnya pencapaian kepuasan secara maksimal, pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara maksimal. Berikut ini merupakan data cakupan pelanggan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo yang terlayani tahun 2010 - Juni 2016:

**Bagan I.1**

**Cakupan Pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo**

**Tahun 2010 - Juni 2016**



Sumber: website resmi PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Berdasarkan bagan I.1 menjelaskan bahwa jumlah penduduk Sidoarjo meningkat dari tahun ke tahun, ternyata tidak bisa diimbangi oleh ketersediaan air bersih serta jumlah pelanggan, hal ini sangat mempengaruhi data cakupan pelayanan di PDAM Delta Tirta Sidoarjo, data menjelaskan tidak ada 50% dari penduduk Sidoarjo yang dinyatakan sebagai pelanggan. Cakupan pelayanan dominan mengalami peningkatan tetapi cakupan menurun dari 30,76% menjadi 30,64% di tahun 2012, dengan demikian perlunya peningkatan cakupan pelayanan agar tercapai kesejahteraan masyarakat, pelayanan dilakukan secara adil antara MBR dengan non MBR. Tahun 2015 warga Sidoarjo tercatat lebih dari 2,1 juta jiwa dan hanya 799.146 jiwa saja yang bisa menikmati air bersih olahan PDAM. Data Unit Pelayanan PDAM, pada 2015 sambungan sebenarnya meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, sebanyak 131.007 SR kemudian bertambah 12.647 SR. Namun, angka peningkatan tidak sebanding dengan jumlah pertumbuhan penduduk setiap tahun padahal tiap tahun ditambahkan jumlah pelanggan antara 10.000 sampai 12.000. Pelanggan PDAM yang terlayani saat ini terdiri dari beberapa golongan, berikut ini merupakan tabel range tarif dan kelompok pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

**Tabel I.2**  
**Range Tarif dan Kelompok Pelanggan PDAM**  
**Delta Tirta Sidoarjo**  
**Tahun 2015**

No.	Kelompok Pelanggan	Tarif Air (Rp./m <sup>3</sup> )			
		0-10	11-20	21-30	>30
1	1A	1.200	1.500	1.900	2.500
	1B	1.500	2.100	3.000	3.600
	1C	1.900	2.900	3.500	4.100
	1D	2.900	4.600	6.000	7.300
	1E	3.000	4.800	6.100	7.400
2	2A	2.600	4.100	5.500	6.100
	2B	2.800	4.400	5.900	6.500
	2C	3.300	5.500	7.500	8.600
	2D	3.400	5.600	7.600	8.700
	2E	3.500	5.700	7.400	8.800
	2F	3.600	5.800	7.800	8.900
	2G	4.400	6.100	8.200	9.400
3	3A	6.100	6.100	8.200	9.400
	3B	8.200	8.200	9.400	10.800
	3C	8.800	8.800	10.000	10.900
	3D	10.000	10.000	11.300	12.900
	3E	11.100	10.100	11.400	12.200

Sumber: Company Profile PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Pada tabel 1.2 disajikan range tarif kelompok pelanggan PDAM Delta bahwa kelompok 1 merupakan kelompok rumah tangga, kelompok 2 merupakan kelompok sosial umum dan khusus, serta kelompok 3 adalah kelompok instansi pemerintah industri maupun niaga. Untuk mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan PDAM, maka PDAM Delta menentukan sasaran dan target. Berikut ini merupakan tabel sasaran dan target kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo tahun 2015.

**Tabel I.3**  
**Sasaran dan Target Kinerja PDAM Delta Tirta**  
**Sidoarjo Tahun 2015**

No.	Sasaran dan Target	Jumlah capaian
1.	Cakupan Pelayanan	44,17%
2.	Target Pelanggan	68.147 SR
3.	Kapasitas Produksi	2.735 L/Dt
4.	Konsumsi Rata-Rata	22 M <sup>3</sup> /Bln
5.	Tingkat Kehilangan Air	26,49%

Data diolah, Sumber: website resmi PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Sasaran dan target kinerja di atas merupakan komitmen capaian yang dilakukan oleh pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan merasakan keadilan bukan hanya dari sisi kinerja tetapi dari prinsip keadilan. Berdasarkan kerjanya PDAM sudah berada pada posisi berhasil tetapi jika dilihat dari perspektif New

*Public Administration* (NPA) kinerja PDAM belum mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena pelaksanaannya belum sesuai dengan jumlah yang ditargetkan. Misalkan sasaran pipanisasi ditargetkan 12.646 SR tetapi yang terealisasi hanya sebesar 7.011 SR untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Berikut ini merupakan data keluhan pelanggan dalam tahun 2009-2012 yang terjadi dan terus meningkat :

**Tabel I.4**  
**Jumlah Pelanggan dan Keluhan Pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo Tahun 2009-2012**

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Keluhan	Prosentase (%)
1.	2009	84.211	3.258	6,67
2.	2010	551.670	4.062	5,27
3.	2011	610.476	6.604	6,50
4.	2012	629.178	6.051	7,02

Sumber: PDAM Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data pada tabel I.4 di atas diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM kabupaten Sidoarjo terus meningkat setiap tahunnya, terlihat pada tahun 2009 jumlah pelanggan sebanyak 84.211 dan bertambah hingga pada tahun 2012 mencapai 629.178 pelanggan yang juga diiringi dengan peningkatan jumlah keluhan setiap tahunnya dengan jumlah keluhan tertinggi pada tahun 2011 yakni sebanyak 6.604 keluhan. Diketahui bahwa sebagian besar pelanggan mengeluhkan tentang air yang mati dalam beberapa hari dan juga debit air yang mengalir kecil. Pengaduan atau keluhan ini terus meningkat karena berkaitan dengan penyebab utama yakni, pihak PDAM gagal memenuhi harapan masyarakat.

Dari kenyataan/fenomena tersebut, perlu adanya peningkatan keadilan kinerja pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya keadilan dalam peningkatan kinerja pelayanan merupakan tugas pokok bagi PDAM Delta Tirta Sidoarjo sebagai penyedia air bersih warga Sidoarjo. Untuk dapat memberikan keadilan kinerja pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada pelanggan maka perusahaan harus lebih bisa memahami kualitas kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap mutu kinerja yang dihasilkan. Berbicara tentang keadilan sosial dalam pelayanan PDAM kepada masyarakat, diketahui bahwa keadilan sangat jelas harus didapatkan oleh seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali. Tidak pandang bulu, baik pejabat, rakyat kecil, orang kaya atau miskin, tujuan hukum adalah memberikan keadilan kepada setiap orang. Banyaknya ketidakadilan yang terjadi maka dari itu peneliti menggunakan perspektif *New Public*

*Administration* (NPA) tentang *social equity* untuk mendeskripsikan pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo, apakah dalam pemenuhan pelayanan PDAM juga terdapat ketidakadilan atau tidak karena dengan melihat banyaknya keluhan yang meningkat dari tahun ke tahun.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kinerja perusahaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo, apakah terjadi ketimpangan antara MBR dan non MBR, karena pemahaman tentang administrasi publik yang hanya mengedepankan tolok ukur efisiensi dan ekonomis sudah tidak sesuai lagi dengan tantangan perubahan zaman. Paradigma dalam administrasi baru justru lebih menitikberatkan bagaimana suatu administrasi mampu menjawab tantangan dengan menitikberatkan pada sudut pandang *Social equity* (keadilan sosial). Dan selama ini BUMN/instansi pelayanan publik di Indonesia kebanyakan cenderung memihak pada masyarakat yang kuat (sisi daya beli, pendapatan dsb). *New Public Administration* (NPA) ini menyumbang peranan penting dalam Administrasi Negara pada ranah keadilan sosial, dan sampai sekarang ini belum terwujud. Ketimpangan ini dapat teratasi atau tidak sangat tergantung pada intervensi pemerintah dengan kebijakan yang dibuat, karena intervensi pemerintah berguna untuk menyeimbangkan, mengukuhkan sisi keadilan sosial.

#### ***New Public Administration* (NPA)**

*New Public Administration* (NPA) merupakan teori praktis yang dipraktekkan dalam menganggapi kebutuhan perubahan administrasi dalam suatu lembaga pemerintahan yang terus berubah-ubah dalam masyarakat dan bagaimana lembaga administrasi mampu memecahkan masalahnya, berfokus pada peran pemerintah dan pelayanan yang mampu menyediakan layanan untuk warga dan tidak terbatas oleh kebijakan serta mengetengahkan masalah-masalah sosial dalam masyarakat berdasarkan pemerataan dan keadilan sosial. Administrasi negara baru berusaha menjawab pertanyaan teoritis dengan cara sebagai berikut, para administrator tidaklah netral, dimana harus terikat sepenuhnya pada manajemen baik maupun keadilan sosial sebagai nilai-nilai, sasaran-sasaran yang ingin dicapai, atau pun dasar-dasar pemikiran

#### **Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang dikeluarkan (*outcome*) dan merupakan hasil kerja organisasi ataupun gambaran mengenai apakah organisasi dapat melaksanakan kegiatan/kebijakan sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat oleh organisasi. Dengan menggunakan lima kriteria, yakni daya tanggap (*reponsiveness*), tanggung jawab (*accountability*), kualitas pelayanan, keadilan (*equity*), dan efisiensi.

### **Pengukuran Kinerja PDAM**

Pengukuran kinerja yang dilakukan PDAM Delta Tirta Sidoarjo dikatakan berhasil atau belum berhasil ditentukan oleh lima indikator kinerja berdasarkan PDAM Delta Tirta Sidoarjo sendiri, kelima indikator yaitu cakupan layanan, target pelanggan, kapasitas produksi, konsumsi rata-rata serta tingkat kehilangan air kemudian dianalisis menggunakan perspektif *New Public Administration* (NPA) untuk mengetahui keberhasilan kinerja PDAM Delta berdasarkan penilaian dari masyarakat sesuai dengan tujuan NPA, karena apabila menggunakan penilaian dari PDAM sendiri kinerja tentu sudah berjalan dengan baik tidak memperhatikan penilaian dari masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sedikitpun belum diketahui untuk mendapatkan wawasan tentang suatu yang baru sedikit diketahui, dimana yang dicari dalam penelitian ini adalah pemahaman atas suatu fenomena sosial. Alasan peneliti memakai metode penelitian kualitatif adalah sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menjelaskan atau mendeskripsikan kinerja perusahaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif ini menggambarkan sejelas mungkin mengenai suatu fenomena yang sedang terjadi dan mencoba untuk mengungkapkan dalam penjabaran-penjabaran tertentu. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive sampling* atau sample bertujuan, Selanjutnya dalam menentukan informan dari

publik peneliti menggunakan model *snowball sampling*, metode ini digunakan untuk memperluas subjek pada penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara mendalam), dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan dan keabsahan data triangulasi dengan penggunaan sumber. Yang berarti membandingkan dan mengecek balik seberapa kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Huberman dan Miles mengajukan model dalam menganalisis data kualitatif yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Kinerja Perusahaan Air Minum untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dalam Perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo**

Selama ini kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan, dua tahun terakhir cakupan layanan dari PDAM Delta meningkat buktinya pada tahun 2015 PDAM menargetkan 13.500 pelanggan tetapi yang terealisasi melebihi batasan target yaitu 15.000 pelanggan. Meskipun dalam kinerjanya PDAM masih banyak kendala yang menghambat akan tetapi PDAM Delta tetap berupaya untuk mewujudkan kebutuhan daerah dan kebutuhan masyarakat. Terlihat dengan adanya keterangan bahwa air yang disalurkan oleh PDAM masih terdapat masalah. Namun, disisi lain tidak sepenuhnya kesalahan ada di pihak PDAM Delta karena kemungkinan permasalahan air disebabkan oleh faktor sumber air tidak layak serta pembersihan pipa PDAM secara berkala. Untuk menilai indikator kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo peneliti menggunakan perspektif *New Public Administration* (NPA) untuk menilai apakah kinerja dikatakan berhasil khususnya PDAM Delta Tirta Sidoarjo dapat dilakukan dengan berbagai indikator-indikator dari PDAM sendiri. Dalam hal kaitannya ingin menilai kinerja yang telah dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo maka diperlukan indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai cara untuk mengukur kinerja.

### **Cakupan Layanan**

Kualitas kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah mempertimbangkan realita sosial, nilai serta fokus klien dalam penentuan cakupan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan daerah, PDAM Delta juga mengakui apabila didasarkan dengan realita sosial maka akan terjadi perubahan yang relevan misalkan kesejahteraan masyarakat, cakupan layanan ini tidak dilakukan secara survey tetapi hanya didasarkan pada seberapa banyak sambungan pelanggan, telah banyak upaya-upaya yang dilakukan PDAM Delta dalam kinerjanya dengan tujuan memperoleh pendapatan dan tercapainya kesejahteraan masyarakat dengan menambah jumlah sambungan secara berkala dengan sasaran baik perdesaan atau perkotaan semuanya rata, karena PDAM Delta tidak menghitung detail mengenai prosentase pelanggan perdesaan dan perkotaan. Disisi lain penilaian kinerja PDAM Delta berdasarkan perspektif *New Public Administration* (NPA) belum sepenuhnya terpenuhi karena masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanannya, pelanggan masih dalam jumlah yang sedikit serta belum ada perubahan yang nyata dalam lingkungan masyarakat, perspektif ini mengarah kepada kacamata penilaian dari masyarakat yang terlayani sebagai pelanggan aktif PDAM Delta sehingga penilaian memang benar-benar dirasakan oleh masyarakat secara langsung.

### **Target Pelanggan**

Untuk indikator ini PDAM Delta Tirta sudah berjalan dengan baik sesuai kinerja yang diharapkan karena tidak ada masyarakat yang mengeluh tentang target pelanggan, untuk kedepannya PDAM Delta Tirta Sidoarjo diharapkan untuk mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan pipa PDAM sampai mendekati 100% untuk mencukupi kebutuhan pokok masyarakat.

### **Kapasitas Produksi**

Penentuan jumlah kapasitas produksi ini disesuaikan dengan kondisi sosial dan yang dibutuhkan masyarakat meskipun tidak 100% terpenuhi tetapi ada upaya untuk peningkatan. Sedangkan penilaian dari perspektif *New Pulic Administration* (NPA) masyarakat masih mengeluh tentang volume air yang disalurkan, masih sering terjadi masalah yang dirasakan masyarakat secara terus menerus dan tidak ada respon positif dari pihak PDAM. Demikian perlunya perhatian PDAM terhadap produksi yang disalurkan kepada masyarakat untuk ditingkatkan lagi baik volumenya maupun kualitas airnya, masyarakat tidak akan

mengeluh apabila pelayanan PDAM sesuai. Pernyataan diatas menerangkan bahwa menurut PDAM Delta Tirta kinerja dalam peningkatan kapasitas produksi sudah maksimal akan tetapi berdasarkan perspektif NPA kinerja PDAM belum sesuai.

### **Konsumsi Rata-Rata**

Jumlah konsumsi rata-rata telah ditentukan sesuai standarnya yaitu sebesar 26m<sup>3</sup>/bulan tiap individu tetapi diakui oleh pihak PDAM bahwa saat ini konsumsi masih jauh dari angka standart yaitu sebesar 16m<sup>3</sup>/bulan karena ada beberapa kendala yang menghambat dari pencapaian tersebut. Pernyataan diatas dikarenakan oleh beberapa sebab diantaranya yaitu kesulitan peningkatan kapasitas produksi PDAM, kurangnya dana bantuan dari pemerintah yang masih sedikit, semakin meningkatnya pertambahan penduduk dari tahun ke tahun serta saluran air yang tidak layak konsumsi yang memerlukan proses lama. Berdasarkan perspektif *New Public Administration* (NPA) kinerja PDAM Delta dinilai belum berhasil karena pemenuhan kebutuhan masyarakat belum sesuai, tidak ada keseimbangan antara pelanggan dengan jumlah konsumsi rata-rata. Maka dari itu diperlukan keseimbangan peningkatan kapasitas produksi untuk memenuhi konsumsi rata-rata yang masih jauh dari standart dan upaya mengoptimalkan pengolahan air baku yang layak konsumsi.

### **Tingkat Kehilangan Air**

Untuk saat ini penekanan kehilangan air dilaksanakan oleh PDAM melalui survey langsung kepada masyarakat secara berkala dan sesuai dengan laporan evaluasi bulanan, survey yang dilakukan oleh tim gabungan PDAM untuk mengetahui kendala yang terjadi di masyarakat, check meteran air serta pengecekan saluran pipa PDAM untuk menghindari terjadinya kebocoran. Berdasarkan penilaian masyarakat hal ini jelas bahwa kinerja PDAM belum optimal karena masyarakat masih sering mengeluh kejadian ini dapat mempengaruhi tarif untuk pelanggan, air tidak keluar tetapi tarif tetap berjalan serta PDAM Delta tidak cepat tanggap dalam menanggapi, dengan demikian perlunya pengoptimalan penekanan tingkat kehilangan air dengan mengecek secara berkala pipa yang tersalurkan kepada pelanggan aktif.

### **Kesimpulan**

Kinerja perusahaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam perspektif *New Public Administration* (NPA) di PDAM Delta Tirta Sidoarjo yaitu :

- a. Dalam melaksanakan cakupan layanan kinerja PDAM Delta Sidoarjo sudah sesuai dengan yang diharapkan PDAM, karena PDAM Delta menentukan cakupan layanan dengan mempertimbangkan realita sosial masyarakat dengan fokus kepada banyaknya sambungan pelanggan yang terlayani, serta cakupan layanan dilakukan secara netral dan transparan sehingga masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi mengenai PDAM Delta, namun dalam penilaian perspektif *New Public Administration* (NPA) berdasarkan kacamata masyarakat kinerja PDAM Delta belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dilihat dari jumlah cakupan yang masih sedikit yaitu 37,31% periode Juni 2016 bahkan jumlah ini masih jauh dari setengah penduduk keseluruhan, serta pelayanan respon pelanggan tidak dilakukan secara cepat.
- b. Target pelanggan sebagai indikator kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah dilaksanakan sesuai yang diharapkan dapat dikatakan penargetan dengan realisasi hasilnya sesuai dengan rencana, disisi lain dari pihak masyarakat tidak mengeluhkan mengenai target pelanggan kinerja PDAM Delta, hal ini karena pada tahun 2015 target pelanggan lebih dari yang direncanakan, semakin tinggi jumlah pelanggan PDAM Delta maka akan mempengaruhi laba dan kesejahteraan masyarakat.
- c. Peningkatan kapasitas produksi PDAM Delta Tirta Sidoarjo dilaksanakan dengan menyesuaikan jumlah keutuhan pelanggan didasarkan pada evaluasi laporan bulanan dengan dilakukan 3 cara yaitu optimalisasi IPA, upgrade IPA serta murni bangun baru IPA, meskipun kinerja PDAM Delta sudah diupayakan sebaik mungkin tetapi disini pihak masyarakat mengemukakan pendapat bahwa volume air yang disalurkan PDAM masih sedikit pada jam tertentu, serta kualitas air yang tidak layak konsumsi, maka dari itu kinerja PDAM Delta dalam peningkatan kapasitas produksi belum berhasil.
- d. Penentuan konsumsi rata-rata dari PDAM Delta disesuaikan dengan standart yang telah ditetapkan oleh permendagri yaitu sebesar 26m<sup>3</sup>/bulan, berbagai upaya telah dilakukan oleh PDAM Delta untuk memenuhi standart tersebut meskipun banyak kendala yang menghambat kinerja

penentuan konsumsi rata-rata tetapi yang diupayakan PDAM Delta belum berhasil karena fakta menyatakan bahwa konsumsi rata-rata saat ini hanya 16m<sup>3</sup>/bulan.

- e. Pelaksanaan penekanan tingkat kehilangan air menurut PDAM Delta Tirta Sidoarjo sudah tecover dengan baik menggunakan metode survey yang dilakukan oleh tim kelelawar namun berdasarkan penilaian masyarakat pelaksanaan penekanan belum berhasil karena faktanya masih ada masalah yang muncul mengenai ketidaksesuaian volume air.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kinerja PDAM Delta Tirta Sidoarjo untuk melayani pelanggan dalam perspektif *New Public Administration* (NPA), maka akan diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kinerja PDAM ditingkatkan lagi sesuai harapan masyarakat. Lebih memperluas cakupan layanan dan pengawasan terhadap masyarakat karena pengawasan dan layanan yang diberikan saat ini masih kurang, berpengaruh juga terhadap perolehan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.
2. Perlu peningkatan kapasitas produksi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena air merupakan kebutuhan yang sangat pokok mempengaruhi jumlah konsumsi rata-rata pelanggan. Peningkatan kapasitas dengan menambah jaringan instalasi baik melalui pengoptimalan produksi IPA, upgrade IPA, murni bangun baru serta memperhatikan sumber air yang layak untuk diproduksi.
3. PDAM harus memberikan respon positif kepada masyarakat supaya di tingkatkan lagi dalam menangani keluhan dari masyarakat. Lebih memperluas pengawasan kepada pelanggan mengenai apa yang dikeluhkan pelanggan.
4. PDAM harus meningkatkan metode survey secara berkala dan rutin untuk pengecekan kembali meteran air, pipa bocor ataupun pencurian saluran air, masalah ini mempengaruhi tarif yang dibayarkan oleh pelanggan.
5. Perlu ditingkatkan lagi upaya untuk menyeimbangkan antara peningkatan kapasitas produksi, jumlah penduduk serta konsumsi rata-rata sehingga input dan output sesuai dengan cara berhati-hati dalam pengoptimalan air baku.

## Daftar Pustaka

### Buku

- A.A. Anwar Prabumangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Anselm Strauss. 2007. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif: Tata Langkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Azhari Aziz. 2008. *Kinerja Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Ibu Kota Jakarta Dengan pendekatan Systems Thinking dan Sistem Dynamics*. Disertasi. Universitas Indonesia.
- Burhan Bungin. 2008. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prasada Media Group.
- Chilcoat, G.W., & Ligon J.A. (February 2002). "'It is democratic citizens we are after:' The curriculum orientation of Shirley H. Engle's approach to social studies education.". Submitted to the *International Journal of Social Education*.
- Conyers, Diana. 1994. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- David K.Hart. 1974. *Social Equity, Justice and the Equitable Administrator*. Public Administration Review
- Final Report Pelatihan Teknis Efisiensi Energi di PDAM Sidoarjo.
- Frederickson, H.G. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- John Rawls. 1971. *A Theory of Justice*. Cambridge. Mass: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Komang Ardana. dkk .2008. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lind, E. A. & Tyler, T.R. 1988. *The Social Psychology of Procedural Justice*. Plenum Press, New York.
- Marhaeni Ria Siombo. 2012. *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Miceli, M.P., Jung, I., Near, J.P. & Greenberg, D.B. 1991. *Predictors and Outcomes of Reactions to Pay- for-Performance Plans*. *Journal of Applied Psychology*.
- Mohamad Mahsun. 2005. *Pengukuran Kinerja sektor publik*. Edisi pertama. Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Muhammad Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial "Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Erlangga.
- Panduan Teknis Penilaian Kinerja PDAM. Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahmadi. Takdir. 2012. *Hukum Lingkungan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Statistik Air Bersih Jawa Timur 2015. Katalog BPS: 6206001.35
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 2000. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962. Perusahaan Daerah. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

### Online

- Bappeda Jatim. 2016. *Potensi Sistem Penyediaan Air Minum Regional Belum Tergarap Maksimal*. Bappeda Jatim. 8 April 2015. (Online). <http://bappeda.jatimprov.go.id/2015/04/08/potensi-sistem-penyediaan-air-minum-regional-belum-tergarap-maksimal/> diakses pada tanggal 24 September 2016
- Dikutip dari <http://eprints.uny.ac.id/8628/3/bab%202%20-%2008417141012.pdf> ,Diunduh pada tanggal 26 September 2015
- <http://ilmupengetahuanumum.com/10-negara-dengan-jumlahpenduduk-populasi-terbanyak-di-dunia/> diakses pada tanggal 24 September 2016
- [https://en.wikipedia.org/wiki/New\\_Public\\_Administration](https://en.wikipedia.org/wiki/New_Public_Administration). Diakses pada tanggal 26 September 2016
- Kompasiana. 2015. *Ketidakadilan Hukum di Indonesia*. Kompasiana 23 Maret 2015. (Online). <http://www.kompasiana.com/www.kompasiana.com> diakses pada tanggal 25 September 2016
- POKJA AMPL. 25 April 2007. *Belum Semua Warga Menikmati Air Bersih*. POKJA

- 
- AMPL 2007. (Online).  
<http://www.ampl.or.id/digilib/> diakses pada tanggal 24 September 2016
- Soerabaia Newsweek. 2016. *PDAM Delta Tirta Sidoarjo Kejar Target Pelanggan*. 18 Maret 2016. (Online).  
<http://www.surabayanewsweek.com/2016/03> diakses pada tanggal 25 September 2016
- Surabaya Metro. 9 Agustus 2015. *Baru 34 Persen Warga Terlayani PDAM Sidoarjo*. Surabaya Metro. (Online). <http://surabaya.tribunnews.com/2015/08/09/baru-34-persen-warga-terlayani-pdam-sidoarjo> diakses pada tanggal 25 September 2016
- Website resmi PDAM Delta Tirta Sidoarjo diakses pada tanggal 24 September 2016. (Online).  
<https://www.pdamsidoarjo.co.id/>
- Yudho Raharjo, Harry Siswoyo. 2014. *2015, Krisis Air Bersih Ancam Empat Pulau di Indonesia*. Viva.co.id. (Online). <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/561413-2015-krisis-air-bersih-ancam-empat-pulau-di-indonesia> diakses pada tanggal 24 September 2016

