

EVALUASI SISTEM PELAYANAN AIR BERSIH PDAM DI KABUPATEN SUMBAWA

Heri Kurniawansyah HS¹, Bulan Mulawandari^{2*}, Sri Nurhidayati³

¹²³Universitas Samawa, Sumbawa Besar

Penulis Korespondensi: mulawandari4@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: November 2023</i> <i>Revised: Desember 2023</i> <i>Published: 30 Desember 2023</i>	
Keywords <i>Evaluasi;</i> <i>Pelayanan;</i> <i>Air Bersih;</i>	Air bersih merupakan sumber kelangsungan hidup manusia dan tidak tergantikan. Menyangkut dengan masalah layanan air bersih merupakan salah satu isu yang sangat strategis dan memang sudah lama menjadi masalah di kabupaten sumbawa terkhususnya di kecamatan Labuan Badas, sehingga pemerintah dalam hal ini menjadikan masalah air bersih sebagai salah satu program unggulannya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi sistem Pelayanan Air Bersih, Faktor – Faktor Apa Saja Yang jadi kendala dalam sistem pelayanan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Labuan Badas, dan bagaimana upaya yang di lakukan dalam memperbaiki sistem pelayanan air bersih PDAM di Kecamatan Labuhan Badas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang di dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui Informan, Dokumen, dan Peristiwa. Sedangkan teknik analisis data yang di gunakan oleh peneliti adalah metode analisis data kualitatif yang terdiri dari Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian yang didapatkan pertama, yaitu mengenai sistem pelayanannya terhadap kepuasan pelanggan masih kurang optimal dalam memberikan akses akan air bersih. Lalu ada beberapa faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan air bersih yaitu; banyaknya kerusakan infrastruktur SPAM, adanya kerusakan di pipa distribusi terutama di bagian aksesoris dan masih banyaknya pembalakan liar yang di lakukan oleh masyarakat di sekitar bukit batulanteh. Upaya yang dilakukan dalam memperbaiki sistem layanan air bersih juga belum optimal yang di karenakan masih kekurangan anggaran.

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan sumber kelangsungan hidup manusia dan tidak tergantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, maka akan timbul masalah yang berkaitan dengan kebutuhan lain seperti kesehatan, lingkungan dan kesejahteraan. Untuk itu diperlukan upaya yang serius untuk menyediakan air bersih, baik dari segi kualitas, kuantitas maupun distribusinya. Mengingat pentingnya peran air dan pentingnya ikut serta dalam hajat hidup orang banyak, maka perlu adanya suatu lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab dan berkepentingan dalam penyediaan air bersih (Sari, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, Pasal 5 mengatur bahwa “Negara menjamin setiap orang berhak memperoleh kebutuhan pokok minimal sehari-hari atas air untuk memenuhi kebutuhan hidup sehat, bersih, dan produktif” (David da Silva et al., 2020). Pemerintah pusat sebagai pemangku kepentingan menetapkan target 100-0-100 0/0 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang

menyebutkan bahwa 100% penduduk harus memiliki akses air bersih yang memadai. , Sampai saat ini tingkat penetrasi air bersih di Indonesia baru mencapai 67 % (Budiono, 2015).

Ketergantungan pada air bersih menciptakan permintaan air bersih yang terus meningkat karena pertumbuhan populasi dan komersialisasi penggunaan lahan. Air bersih merupakan barang publik, yaitu sesuatu yang diminum oleh satu orang tidak mengurangi kesempatan orang lain untuk meminumnya, sehingga setiap orang mempunyai hak yang sama untuk meminum air bersih dengan baik. Seiring dengan kemajuan zaman dan meningkatnya minat masyarakat perkotaan, air bersih menjadi salah satu komoditas yang bernilai ekonomis. Pasalnya, akses air bersih tidak mudah dan seringkali berada jauh dari perkotaan. Oleh karena itu, diperlukan infrastruktur yang memadai untuk mendistribusikan air bersih dari sumber ke rumah-rumah di setiap masyarakat perkotaan. Selain infrastruktur, perlu juga memahami karakteristik suatu wilayah agar pendistribusian air bersih lebih optimal.

Joko (2010) menjelaskan bahwa topografi merupakan salah satu faktor yang menentukan sistem distribusi air bersih. Dari segi medan, permukaan daerah penelitian tidak rata atau cenderung berbukit. Setiap kabupaten memiliki ketinggian yang berbeda. Salah satu aspek yang mempengaruhi pendistribusian air bersih selain topografi adalah pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, sehingga ketersediaan infrastruktur tidak dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat termasuk wilayah Sumbawa (Kodoatie, 2005).

Menyangkut dengan masalah layanan air bersih merupakan salah satu isu yang sangat strategis dan memang sudah lama menjadi masalah di kabupaten sumbawa terkhususnya di kecamatan Labuan Badas, sehingga pemerintah dalam hal ini menjadikan masalah air bersih sebagai salah satu program unggulannya. Dan itu terbukti bahwa dari sepuluh program unggulan dari bupati dan wakil bupati saat kampanye ataupun saat pemilihan, salah satu nya mengenai layanan air bersih. Oleh karena itu, sebaiknya pemerintah daerah segera mencari solusi terbaik agar dapat meringankan masalah masyarakat akan kurangnya air bersih yang menjadi salah satu masalah terbesar dalam keberlangsungan hidupnya, terkhususnya masyarakat kabupaten sumbawa. Sumbawa (Firmanila, 2016).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu objek alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Sedangkan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2003:11). Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini berisikan deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual, akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dimana dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini berlokasi atau mengambil lokus PDAM Kecamatan Labuan Badas kabupaten Sumbawa. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil

wawancara dengan Direktur Perumdam Batulanteh Kabupaten Sumbawa. Hal tersebut dengan pertimbangan untuk mendapatkan informasi serta data yang valid dan akurat berkaitan dengan objek penelitian. Analisa Data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Proses analisa data dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder. Pemeriksaan keabsahan data untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan menggunakan teknik Triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PDAM kecamatan Labuhan Badas merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang memberikan layanan estimasi air bersih bagi masyarakat di kecamatan labuhan badas . Maka dari itu indikator – indikator penilaian yang akan digunakan yaitu meliputi input, proses, output, dan outcome. Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu mengutamakan daftar angket wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data-data yang telah dikumpulkan dengan cara yang kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis empiris dan objektivitas adanya tujuan dari penelitian.

Berdasarkan analisis teknis, maka peneliti akan menilai dan menyimpulkan bahwa evaluasi penyelenggaraan yang dapat memberikan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Labuhan badas maka dapat di lihat dari indikator – indikator penilaian yang akan digunakan yaitu meliputi *input*, proses, *output*, dan *outcome*.

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan key informan yaitu Ibu Ely Suryani selaku bidang Hubungan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK di Kecamatan Labuan Badas, ini menjelaskan tentang Sumber daya manusia (PDAM) sebagai berikut :

“Kalau PDAM di tempat kami ini dek Alhamdulillah pegawainya sudah mencukupi dek tidak kekurangan dalam Sumber daya manusia, kalau sistem gajinya Alhamdulillah cukuplah dek untuk makanan sehari sehari hidupin keluarga, kalau keahlian itu seperti apa ya dek ? kalau itu sudah sesuai dengan bidangnya dek tugas yang diberikan kepada masing masing pegawai ” (wawancara, Senin. 26 Juni 2023.)

2) Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak Abdul Kadir, SE selaku Direktur Perundam Batulanteh Sumbawa menjelaskan terkait Anggaran yang ada PDAM Sumbawa, sebagai berikut :

“tersedianya anggaran yang bagaimana dulu dek, kalau masalah tarif yang berlaku di Sumbawa itu termasuk tarif terendah di seluruh Indonesia, jadi tarifnya harus disesuaikan juga. Apalagi dengan adanya peraturan yang dikeluarkan oleh Gubernur tentang tarif, yaitu ada tarif batas bawah dan tarif batas atas yang tarif terendahnya 5.000 perkubik. Sedangkan tarif yang berlaku di sumbawa saat ini rata-rata dikarenakan menggunakan subsidi silang, artinya yang sosial di subsidikan oleh niaga industri dan itu dihitung rata-rata tarifnya yaitu 2.900 perkubik, sementara

yang paling bawah jelas regulasinya dalam peraturan gubernur paling rendah 5.000 dan paling tinggi 11.000, Cuma persoalannya Kepala Daerah disini belum mau mengikuti peraturan gubernur karena ada alasan implasi. Mau tidak mau kami disini harus mempertahankan harga tarif segitu, disatu sisi kami disuruh bertahan dengan apa yang ada dan di sisi lain kerusakan dimana-mana. (wawancara Senin, 5 Juni 2023).

3) Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ibu Ratna, SE selaku Kepala Pospel PDAM di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :“ Kalau untuk Standar Operasional Fariabel (SOP) sendiri sebenarnya kami belum ada dek, karna kami masih mengikuti apa yang dilakukan dari dinas Pekerjaan Umum (PU) yang ada di Kabuapten Sumbawa dek, tapi kan seharusnya kami harus ada SOP sendiri yang ada pada PDAM Unit Ikk.”

Melihat dari observasi peneliti di lapangan bahwasanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada PDAM di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa itu sendiri terhadap SOP yang di pakai yaitu dari dinas PU sendiri, dan para pengelola sudah melakukan SOP seperti pengelolaan air dan mendistribusikan air yang akan dialirkan ke pelanggan PDAM, dan untuk pelanggan PDAM sudah mengatakan sudah terjalankan dengan baik SOP yang ada pada PDAM diLabuan Badas sendiri, kecuali terhadap kualitas air yang dialikan masih kurang bagus. Maka indikator Input pada sub indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) Sudah Terlaksana namun belum cukup bisa dikatakan Optimal baik.

4) Fasilitas / Peralatan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ratna, SE selaku Kepala Pospel PDAM di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :

“Kalau untuk fasilitas perusahaan daerah air minum (PDAM) yang ada saat ini mungkin kurang bagi saya karena banyak juga fasilitas fisik kantor dan fasilitas yang mendistribusikan air bersih, seperti di fasilitas fisik perusahaan, PDAM, pipa, dll., fasilitas kantor tidak cukup banyak. Inshaallah nanti kedepannya akan di tambah fasilitasnya untuk kantor ini agar memudahkan dalam meberikan kepuasan layanan juga kepada pelanggan PDAM. ”(wawancara peneliti, Selasa, 27 Juni 2023. Pukul 10:20 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Bapak Candra selaku Subbag Perencanaan Teknik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Batulante di Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Fasilitas yang ada PDAM Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :

“pemeliharaan dalam fasilitas yang digunakan pada air PDAM sendiri itu cuman cuci bak aja sih, tiap bulan harus di cuci, kalau tidak di cuci air yang akan di alirkan kotor dan tidak bersih dan kalau fasilitas PDAM yang di perlukan itu yang sangat penting sekali seperti pompa, dan pipa transmisi dan distribusi itu kami mengalami banyak kendala sekali dalam menyalurkan air

kepada masyarakat bahkan kerusakan terhadap fasilitas untuk medistribusikan air kepada masyarakat tidak bisa ditentukan dalam 1 tahun kedepan akan masalah kondisi mesin dikarenakan banyak sekali pipa distribusi yang mulai rusak dan usia dari pipa pun sudah tua atau bisa dikatakan tidak layak pakai.(wawancara Peneliti, Rabu 16 Mei 2023).

Dari pengamatan peneliti lapangan, fasilitas di kantor dan di lapangan kurang memadai untuk menjalankan PDAM ini karena masih banyak fasilitas yang dibutuhkan untuk staf PDAM, namun belum ada tanggapan dari pemerintah untuk mengatasi masalah yang ada di PDAM saat ini. Hal ini perlu menjadi perhatian petinggi lainnya, perhatian untuk membangkitkan semangat dan memberikan dukungan terbaik untuk program dan mendukungnya dengan menyediakan ruang yang nyaman bagi para pengelola PDAM di kecamatan labuhan badas. Indikator input pada subindikator fasilitas sudah dilaksanakan, namun masih terdapat kekurangan dalam berbagai aspek.

5) Management Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ibu Ratna, SE selaku Kepala Pospel Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Management Pelayanan yang ada PDAM Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :

“managemen pelayanan pada PDAM Unit Ikk ini tujuannya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada pada PDAM di Labuan Badas saat ini Alhamdulillah sudah tercapai, tetapi kalau ditanya bagaimana tanggapan kami kpada masyarakat yang complain terhadap air yang di alirkan saat ini kami hanya bisa menjelaskan bahwasanya air tersebut tidak jernihnya tergantung cuaca dan penggantian pipa agar menghasilkan air yang jernih dan bersih.(wawancara Peneliti : Selasa, 27 Juni 2023)”.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan juga salah salah satu warga pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Unit Ikk di Kecamatan Labuan Badas yaitu dengan Ibu oviyanti yang ini akan menjelaskan Management Pelayanan yang ada Perusahaan Daerah Air Labuan Badas sebagai berikut :

“Kalau ini alhamdulillah pelayanan PDAM yang diberikan kami menurut saya cukup baik contoh sistem pembiayarnya juga berjalan dengan baik, kalau dalam pemasangan sambungan baru itu mereka menjelaskan kepada kami sangat jelas terperinci juga. Cuman ya itu permohonan kami kepada Pegawai PDAM itu ya cuman kualitas air yang dialirkan masih saja tetap kurang lancar sering macet – macet juga.(wawancara Minggu, 11 Juni 2023).

Dari kutipan wawancara diatas dilihat bahwa tanggapan ibu Ratna SE, dan ibu Oviyanti terhadap indikator Input pada sub indikator Management Pelayanan, pada Indikator Input/Sub indikator Management pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan cukup memadai tetapi sangat kurang memadai dalam berbagai aspek yaitu proses pelayanan tidak lancar sebagaimana dihadapi oleh masyarakat berdasarkan pra survey didapati fasilitas produksi air bersih banyak yang rusak.

Proses, dalam penyediaan air bersih tentu banyak ketentuan dalam proses pengaliran air yang dialirkan kepada masyarakat. Proses sendiri meliputi kegiatan, perencanaan, penyusunan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan, dan proses itu sendiri dari berbagai aspek seperti kehandalan, daya tangkap, tanggung jawab, keramahan, dan transparansi.

1) Kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ibu Ratna, SE selaku Kepala Pospel PDAM di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Kehandalan yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :

“Menurut saya, pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat semuanya sudah sesuai dengan SOP yang ada, sehingga nyaman untuk dipahami oleh pelanggan. Jika pelanggan mengeluh tentang kualitas air yang mengalir, kami akan melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang baik. Masyarakat pelanggan PDAM di Labuan Badas sendiri tetapi kami tidak dapat memenuhi keluhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat karena terlalu lama bagi otoritas pemerintah sendiri untuk menangani air bersih kami di Labuan Badas Menangani persyaratan yang diperlukan. (Wawancara : Penelitian Selasa, 27 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ely Suryani selaku Hubungan Langgan di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Kehandalan yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut : “Menurut saya pribadi kemampuan distribusi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan sudah cukup baik”. (Wawancara Peneliti : Selasa, 27 Juni 2023).

Melihat hasil pengumpulan data dan hasil obserbasi peneliti lihat di Lapangan indikator Proses dan sub indikator Kehandalan cukup berjalan dengan baik hanya saja masyarakat terus menuntut kualitas air yang di alirkan, kehandalan pegawai terhadap kualitas air kurang memadai, Namun dari pendapat yang dikatakan oleh ibu Ratna SE, dan Ibu Ely Suryani mengatakan bahwa petugas PDAM menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM di Kecamatan Labuan Badas, yaitu antara satu sampai dengan tiga hari semenjela pelanggan melaporkan keluhan kepada PDAM di Labuan Badas. Indikator Proses pada sub indikator Kehandalan sudah terlaksana namun belum Optimal.

2) Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ibu Ratna, SE selaku Kepala Pospel PDAM di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Tanggung jawab yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :

“Menurut saya, tidak ada konsumen yang dirugikan karena air tidak berfungsi, tagihan bulanan tidak ada yang harus dibayar, bukan? Ya menurut saya pribadi, karena terkadang kita juga ada beberapa orang yang tersakiti. Karena airnya tidak bersih, mereka menunggak dalam beberapa bulan atau bahkan ada yang bertahun-tahun dan kadang kami juga memrikan penjelasan terdahulu siapa tau mereka mempunyai etiket baik untuk membayar tagihan tunggaknya setelah tidak ada respon kami akan memutuskan sambungan sebagai pelanggan PDAM karena itu telah menjadi tanggung jawab kami. (wawancara Peneliti : Selasa, 27 Juni 2023).

3) Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keyinforman oleh Ibu Ely Suryani, SE selaku Hubungan Langganan di Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa menjelaskan terkait Transparansi yang ada PDAM di Kecamatan Labuan Badas, sebagai berikut :“transparansi yang kami berikan kepada masyarakat terkait pelanggan yang menggunakan air pdam itu sudah sangat jelas bagaimana tahapan awal yang kami jelaskan dari mulai memasang saluran pipa air yang baru mendaftar menjadi pelanggan hingga tahap terakhir pemabayaran.”(Wawancara Peneliti : Selasa, 27 Juni 2023).

Dilihat dari observasi yang peneliti lakukan selama berada dilapangan menjelaskan bahwa bentuk transparansi sendiri yang diberikan pegawai kepada pelanggan PDAM sudah sangat bagus, hanya tetapi ya masih ada beberapa masyarakat yang complain bahwa tidak semuanya masyarakat tau apa yang terjadi permasalahan jika air PDAM yang dialirkan ytidak berjalan dengan baik, mka dari itu komukasi atau informasi harus lebih transparan lagi kepada masyarakat, contohnya saja dalam pelanggan PDAM tidak tau kalau penyebab air mati, harga air perkubiknya itu berapa da nada beberapa point lagi. Indikator Proses, dan Sub Indikator Transparansi sudah terlaksana dengan baik namun belum cukup Optimal.

KESIMPULAN

Evaluasi sistem Pelayanan Air bersih Perumdam Batulanteh Kecamatan Labuhan badas ntuk indikator Input, dilihat dari Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Labuan Badas Sumbawa sudah dilaksanakan, namun belum optimal karena masih kekurangan sumber daya yang dialokasikan kepada masyarakat pelanggan PDAM Kualitas air yang baik, mengakibatkan sumber daya manusia tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan yang ada, baik dari segi anggaran, SOP, fasilitas atau layanan manajemen, belum terlalu baik, dan masih belum optimal dalam konstitusi yang ada. ketentuan, karena dalam bidang ini masih banyak kendala kualitas sumber daya manusia di daerah ini, terutama fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) itu sendiri. Untuk indikator proses Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di Unit Ikk Kecamatan Labuan Badas Kabupaten Sumbawa dikatakan bahwa proses itu sendiri merupakan gambaran dari langkah-langkah yang dilakukan untuk menyusun standar SOP yang baik di kantor PDAM atau lapangan sendiri sudah dilakukan, namun masih belum optimal, beberapa proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan PDAM sendiri masih kurang baik, seperti kehandalan, pengertian, akuntabilitas, keramahan dan transparansi, dapat disimpulkan bahwa berikut ini masih belum optimal, masih terdapat beberapa kendala yang harus dibenahi dengan baik, seperti kurangnya kehandalan petugas PDAM dalam menangani kualitas air yang diberikan kepada masyarakat, belum jelasnya hak tangkap yang diberikan kepada masyarakat, dan tanggung jawab untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang kualitas air yang harus didistribusikan kepada masyarakat itu bersih dan dapat dikatakan baik, dan harus jelas transparansi kepada pelanggan

PDAM itu sendiri agar pelanggan PDAM bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan sudah optimal sesuai aturan yang ada. Indikator output Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit IKK Divisi Labuan Padas sendiri sudah dilaksanakan, namun dibandingkan dengan kualitas air bersih yang ada sangat kurang memuaskan, air kurang lancar karena pipa air banyak yang mengalami kebocoran, dan terakhir kenyamanan pelayanan kualitas air PDAM Labuan Badas masih belum optimal. Untuk Indikator outcome sendiri sudah terjalankan dengan baik dapat memuaskan Pelanggan PDAM, terhadap keberadaan PDAM yang sangat membantu masyarakat di kecamatan Labuan Badas tersebut, dikarenakan masyarakat Labuan Badas tidak bisa mendapatkan air dengan mudah. Oleh karna terjadi banyaknya kendala yang seharusnya dapat memuaskan pelanggan dengan keberadaan PDAM namun tidak cukup baik terhadap kualitas air yang dialirkan kepada masyarakat yang seharusnya sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang ada terhadap pelayanan kualitas air yang dialirk

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan.(2008). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Damin, sudarwan. 2011.motivasi kepemeinpinan & Efektifitas kelompok. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2011.manajemen sumber daya manusia. Jilid I. Edisi 10. Penerbit Jakarta : pt.indeks
- Gibson, J.L. 2011.sturktur organisasi dan manajemen. Jakarta: Erlangga saragih ,
- Juli panglima desentralisasi fiskal dan keuangan daerah dalam otonom. Bogor: penerbit Ghalia indonesia.
- Kartono, Kartini.(1994). *Pemimpin dan Kepemimpinan*.Jakarta :CV.Rajawali.
- Kencana. (1998).*Manajemen Pemerintahan*.Jakarta :PT. Pertja
- Sari, L. (2018). *Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Malang Guna Meningkatkan Efektivitas Sistem Penerimaan Dan Pengeluaran Kas*.