



Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana

I Made Galih Kayana Suwikantara^{*a}, I Putu Dharmanu^a, Juwita Pratiwi Lukman^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

**Correspondence:* galihkayan3@gmail.com

Abstract

Organizations, both public and private organizations, compete in providing a better form of service based on the field they are working on. Discussing examples of public sector organizations, one of which is a regionally owned business entity (BUMD). One of the Regional-Owned Enterprises (BUMD) that emphasizes community service while carrying out business activities is the Regional Drinking Water Company (PDAM). PDAMs aim to provide clean water to the community, especially at the regional level, as well as assist local governments in increasing Regional Original Revenue (PAD). As part of a Regional-Owned Enterprise (BUMD), PDAM has the authority to seek profit from the service process provided to consumers. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The theory used in this research is the performance theory by Dwiyanto which assesses the performance of an organization using 5 (five) indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. By using this theory, it can be concluded that the performance of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Amertha Jati Jembrana Regency can be said to be quite good, because it still needs to be improved in several ways, such as the effective use of human resources and natural resources, infrastructure, service quality and continuity, and disaster mitigation to anticipate damage caused by natural disasters.

Key Words: *Organization, Performance; Regional Drinking Water Company; Regional-Owned Enterprise; Public Service*

Abstrak

Organisasi baik organisasi publik maupun swasta sama-sama bersaing dalam menyajikan bentuk pelayanan yang lebih baik berdasarkan bidang yang dikerjakan. Membahas tentang contoh dari organisasi sektor publik salah satunya yaitu Badan usaha Milik Daerah (BUMD). Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menekankan pelayanan masyarakat sambil menjalankan aktivitas bisnis adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM bertujuan untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat, terutama di tingkat daerah, serta membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM memiliki kewenangan untuk mencari keuntungan dari proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja oleh Dwiyanto yang menilai kinerja suatu organisasi dengan menggunakan 5 (lima) indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Dengan menggunakan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati Kabupaten Jembrana dapat dikatakan cukup baik, karena masih perlu ditingkatkan dalam beberapa hal, seperti penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efektif, sarana dan prasarana, kualitas dan kontinuitas pelayanan, serta mitigasi bencana untuk mengantisipasi kerusakan yang diakibatkan oleh bencana alam.

Kata Kunci: Organisasi, Kinerja; Perusahaan Daerah Air Minum; Badan Usaha Milik Daerah; Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Organisasi tidak dapat lepas dari sebuah penilaian dari hasil kerja yang telah dilaksanakan. Penilaian ini disebut dengan kinerja. Kinerja adalah suatu penilaian berupa apa yang telah dilaksanakan (*outcome*) berdasarkan pekerjaan yang diamati dan diukur sebagai representasi dari evaluasi hasil pekerjaan atas kegagalan maupun keberhasilan dari sebuah organisasi selama melaksanakan kewajiban dan tugasnya. Menurut Cormick dan Tiffin dalam Sutrisno (2007) kinerja adalah dapat dikatakan suatu waktu, kualitas maupun yang digunakan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan penjelasan kinerja sebelumnya, kinerja dalam organisasi adalah suatu penilaian terhadap hasil aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang berdasar pada tujuan organisasi tersebut sehingga kinerja menjadi suatu penilaian atas kesesuaian antara tujuan dan

hasil. Penilaian kinerja dapat dilaksanakan pada berbagai bentuk aktivitas atau pekerjaan di organisasi termasuk pada organisasi sektor publik.

Salah satu bentuk kinerja yang dilaksanakan pada organisasi sektor publik adalah pengawasan terhadap aktivitas, kegiatan serta kebijakan pada organisasi yang sedang diterapkan. Pengawasan menurut Bastian Indra (2001) adalah kegiatan yang berfungsi untuk menjamin segala bentuk tugas, kegiatan, kewajiban, dan fungsi yang dilaksanakan bisa menghasilkan hasil (output) yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, SP Siagian (2004) berpendapat bahwa kegiatan organisasi agar dapat menjamin kesesuaian antara apa yang dilaksanakan dengan apa yang menjadi rencana awal dapat berjalan sejalan. Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai pengawasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menjamin kesesuaian antara proses dan hasil kegiatan dengan tujuan awal yang hendak dicapai oleh organisasi sektor publik.

Keberlangsungan kinerja suatu organisasi dalam pelayanan publik yang semakin pesat menjadikan suatu organisasi dibebankan untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan. Organisasi baik organisasi publik maupun swasta sama-sama bersaing dalam menyajikan bentuk pelayanan yang lebih baik berdasarkan bidang yang dikerjakan. Membahas tentang contoh dari organisasi sektor publik salah satunya yaitu Badan usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD selain berfokus pada pemberian pelayanan kepada publik juga memiliki peran untuk membantu meningkatkan perekonomian daerah atau Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sehingga dalam pembagian jenis BUMD, pemerintah mengklasifikasikan menjadi dua bentuk sesuai fungsinya yaitu BUMD yang fokus pada pelayanan publik serta BUMD yang selain berfokus pada pelayanan juga bergerak pada aspek bisnis.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menekankan pelayanan masyarakat sambil menjalankan aktivitas bisnis adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM, yang dikelola oleh pemerintah daerah, fokus pada pemberian layanan air bersih sambil mengupayakan keuntungan sebagai hasil dari layanan yang diberikan. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 16 Tahun 2005 mengenai Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), menjelaskan tiap-tiap pemerintahan baik kabupaten maupun kota memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat dengan memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah disepakati. Sehingga dalam menjalankan tugasnya pemerintah daerah memiliki tugas serta tanggung jawab dalam menyajikan pelayanan untuk publik, dengan fokus menjamin ketersediaan dan kebutuhan air bersih.

Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, menjadi landasan penting untuk mengevaluasi kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Keputusan tersebut menjelaskan bahwa pembentukan PDAM bertujuan untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat, terutama di tingkat daerah, serta membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM memiliki kewenangan untuk mencari keuntungan dari proses layanan yang diberikan kepada konsumen.

Bali sendiri memiliki beberapa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berdiri atau dibentuk di setiap daerah atau kabupaten salah satunya yaitu berada di Kabupaten Jembrana yang memiliki nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati mulai berdiri dan beroperasi dari tahun 1991. Menurut Peraturan Daerah (PERDA) No. 4 Tahun 2001 tentang pembentukan perusahaan penyedia air bersih pada daerah tingkat II di Kabupaten Jembrana (pdamjembrana.com). Di peraturan tersebut juga dijelaskan tugas dan fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati diantaranya untuk melakukan kontrol dalam pengelolaan air minum dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diantaranya ada kesejahteraan, pelayanan umum, serta aspek sosial yang dikelola dengan prinsip ekonomi perusahaan. Selain itu fungsi pokok lainnya yaitu sebagai penyelenggara pemanfaatan umum, pelayanan umum/jasa, pengelolaan dan mengatur dalam pemanfaatan sumber air bersih, dan sebagai penunjang pendapatan daerah.

Tanggung jawab dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati Kabupaten Jembrana sendiri bertanggung jawab dalam penyediaan pelayanan air bersih terhadap lima kecamatan yaitu Kecamatan Pekutatan, Kecamatan Negara, Kecamatan Melaya, Kecamatan Mendoyo, dan Kecamatan Jembrana. Dalam memberikan pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati memiliki visi untuk dapat menjadi

perusahaan daerah yang handal dalam menyediakan pelayanan air bersih untuk masyarakat yang berkelanjutan secara prima, professional, mandiri serta dapat menunjang pendapatan asli daerah. Untuk merealisasikan hal tersebut, dibutuhkan misi yang terstruktur diantaranya mengupayakan peningkatan produktivitas perusahaan sehingga dapat berperan sebagai pelayanan publik yang efektif dalam menunjang pembangunan daerah. Namun, jika dilihat dari visi misi perusahaan terutama untuk memberikan layanan kepada publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan terutama dalam kinerja dari Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) Tirta Amertha Jati selama proses pemberian dan penyediaan layanan air bersih.

Permasalahan pertama, Terdapat peningkatan konsumen beberapa tahun terakhir pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tetapi tidak diiringi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Dengan wilayah dan jumlah penduduk salah satu terbesar di Provinsi Bali, belum menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana sebagai PDAM yang memiliki jumlah konsumen yang tinggi.

Tabel 1.1 Data Pelanggan PDAM di Provinsi Bali Tahun 2019 – 2021 Kabupaten/Kota

Kabupaten/Kotaka	Jumlah Konsumen Air Bersih Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali		
	2019	2020	2021
Kab. Jembrana	24 461	24 461	25 073
Kab. Tabanan	58 569	58 569	60 328
Kab. Badung	73 281	73 281	75 103
Kab. Gianyar	60 084	60 084	60 605
Kab. Klungkung	42 059	42 059	36 255
Kab. Bangli	19 225	18 899	21 003
Kab. Karangasem	38 163	38 348	40 693
Kab. Buleleng	67 362	67 402	73 754
Kota Denpasar	87 399	87 399	89 126
Provinsi Bali	470 603	470 502	481 940

Sumber:Badan Pusat Statistik.

Berdasarkan apa yang terdapat dalam Tabel 1 dapat dilihat total konsumen terhadap air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati terjadi peningkatan di tahun 2021. Namun, jumlah pelanggan tersebut masih dapat dikatakan rendah dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Sedangkan berdasarkan jumlah penduduk serta luas wilayah yang dimiliki Kabupaten Jembrana merupakan salah satu tertinggi dibandingkan kabupaten lainnya seperti Kabupaten Klungkung, Tabanan, Karangasem, dan Bangli (BPS, 2022). Selain itu, kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati Kabupaten Jembrana mengalami penurunan beberapa tahun sebelumnya dan dapat dikatakan rendah dibandingkan daerah lainnya. Dimana pada tahun 2022 mendapat nilai 3,04 dan termasuk dalam tiga terendah di Provinsi Bali (Direktorat Air Minum, 2023). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji kekurangan yang mempengaruhi kinerja dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana.

Permasalahan kedua yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati mendapat masalah keuangan yaitu kerugian di 2 tahun terakhir yaitu di tahun 2021 dan 2022. Kerugian yang dialami secara berurutan yaitu sebesar Rp.1.256.127.331,85 dan Rp.1.469.259.293,61 (BPKP, 2023).

Permasalahan ketiga yaitu terdapat kekeliruan antara petugas dengan masyarakat dimana terdapat konsumen yang sudah berhenti menggunakan saluran air dari PDAM dan beralih ke sumber air galian atau sumur tetapi masih mendapat atau diminta tagihan terhadap penggunaan air dari PDAM (Aryawan. 2022).

Permasalahan keempat, yaitu yang terjadi pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana masyarakat mengalami kendala terhadap pelayanan dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati (Aryawan. 2022). Hal ini dikarenakan terdapat keluhan di beberapa aspek diantaranya terdapat kenaikan biaya atau tarif tagihan air per bulan yang dirasakan oleh masyarakat di Kecamatan Melaya, Negara, dan Jembrana. Yang menyebabkan kerugian yang dialami oleh konsumen. Bersumber dari berita Tribun-Bali.com terkait banyaknya keluhan terkait pembengkakan biaya tagihan air bersih yang terjadi di tahun 2022. Salah satu konsumen mengaku tarif normal bulanan yang biasa dibayarkan yaitu sekitar 100 ribu tetapi di bulan berikutnya naik hingga 100%. Hal ini juga dirasakan oleh sebagian besar pelanggan lainnya.

Permasalahan Kelima, Setiap tahun beberapa daerah di bagian Barat dan Timur Kabupaten Jembrana sering kali mengalami kekeringan atau krisis air. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Berdasarkan BALIPOST.news (2023) mengalami krisis air bersih di beberapa wilayah. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat mengalami gangguan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari dikarenakan kecilnya volume air yang ada. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin meneliti bagaimana tindakan atau kebijakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati dalam menanggapi permasalahan yang dialami masyarakat.

Permasalahan keenam yaitu pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati belum dapat menerapkan sistem tata kelola perusahaan yang baik. belum diterapkannya infrastruktur pendukung (BPKP, 2023).

Berdasarkan hal di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dan mengangkat permasalahan sebagai tema dengan judul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana”.

2. Tinjauan Pustaka

Kinerja merupakan output dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang karyawan selama periode tertentu, yang nantinya dibandingkan dengan ekspektasi atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Siagian, 2004:65). Sebagai alat ukur kinerja dapat mempengaruhi seberapa besar kontribusi dari karyawan terhadap organisasinya. Meningkatkan kinerja, baik pada tingkat individu maupun kelompok, merupakan hal positif karena menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kinerja di dalam sebuah organisasi.

Menurut Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto, 2009:7) dalam teori kinerja, kinerja terbagi menjadi tiga tingkatan:

1. Kinerja Organisasi adalah hasil capaian (outcome) pada unit Analisa organisasi. Pada kinerja organisasi level kinerja yang dimaksud berkaitan dengan rancangan organisasi, manajemen organisasi dan tujuan organisasi.
2. Kinerja Proses adalah tahapan kinerja yang menghasilkan suatu produk atau layanan yang dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya tujuan rancangan proses, manajemen proses, dan tujuan proses.
3. Kinerja Individu adalah capaian yang dihasilkan pada tiap individu baik itu pegawai atau bidang kerja yang dikerjakan.

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja dapat dikatakan berhasil jika dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Faktor internal merupakan faktor yang merujuk pada karakteristik personal tiap individu dalam suatu organisasi. Sebagai contoh terdapat kinerja dari individu baik yang disebabkan oleh individu tersebut memiliki Kemampuan yang unggul dan sikap kerja keras yang dimiliki mempengaruhi hasil kinerja yang bagus.

b. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang timbul dari lingkungan di sekitar tempat kerja dalam suatu organisasi, Seperti sikap, tindakan, serta perilaku dari rekan kerja maupun pimpinan. Selain itu terdapat fasilitas kerja, dan iklim organisasi yang semuanya berada di lingkungan suatu organisasi.

Indikator kinerja adalah suatu syarat-syarat atau variabel yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kesuksesan dalam memenuhi tujuan dari organisasi sehingga terdapat penilaian yang mendasar dan dapat dipertanggung jawabkan. Penilaian yang mendasar disini merupakan penilaian yang berdasarkan indikator yang menjadi kriteria agar jelas. Dengan penentuan indikator yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan dalam mengelola serta mengalokasikan sumber daya serta bentuk organisasi yang berbeda dan tugas dan wewenang yang berbeda juga.

Menurut Dwiyanto (2006), mengidentifikasi lima indikator kinerja yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi, yang meliputi:

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mengevaluasi hasil kinerja suatu organisasi, terutama yang beroperasi dalam sektor pelayanan kepada publik. Melalui pelayanan dapat dilihat baik buruknya kinerja yang dihasilkan oleh organisasi.

2. Produktivitas

Produktivitas yang tinggi tidak hanya berarti menghasilkan lebih banyak dengan sumber daya yang ada, tetapi juga mengurangi biaya produksi dan meningkatkan efisiensi. Dengan begitu, perusahaan bisa memperoleh keuntungan lebih besar dan memiliki kesempatan untuk alokasi sumber daya yang lebih baik untuk inovasi dan pengembangan produk baru.

3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kegiatan mengetes atau mengukur apakah dalam Organisasi publik telah menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang terkait dengan kebijakan organisasi, baik yang tersurat maupun yang tersirat.

4. Responsivitas

Responsivitas adalah kapabilitas organisasi untuk mengidentifikasi isu-isu dan kebutuhan masyarakat, lalu merencanakan agenda layanan dan menetapkan prioritas, serta merancang program yang sesuai untuk mengatasi masalah dan memenuhi kebutuhan di komunitas.

5. Akuntabilitas

akuntabilitas merupakan kewajiban tiap unit dalam organisasi dalam mempertanggungjawabkan pengendalian dan pengelolaan sumber daya yang dimiliki melalui pemberian kepercayaan terhadap unit tersebut secara periodik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengambil lokus di PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana, Bali. Alasan memilih lokus tersebut yaitu berdasarkan apa yang tertera di latar belakang dapat dilihat terdapat permasalahan yang terjadi pada kinerja yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Amertha Jati itu sendiri. Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu 2023 hingga tahun 2024.

Peneliti memilih menerapkan metode deskriptif kualitatif, dikarenakan peneliti ingin memberikan gambaran lebih terperinci mengenai permasalahan yang diangkat melalui argumentasi dan deskripsi. Selain itu peneliti juga ingin memahami lebih terperinci lagi mengenai situasi sosial, Mendapatkan pola, hipotesis, dan teori yang sejalan dengan data yang akan terkumpul dari penelitian di lapangan. Berdasarkan hal tersebut, metode kualitatif menjadi penting dalam penelitian ini karena dapat menjabarkan lebih terperinci serta dibungkus

secara sistematis mengenai penelitian efektivitas kinerja pelayanan publik terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati Kabupaten Jember.

penelitian kali ini yang menggunakan metode kualitatif maka pedoman utama sebagai instrumen penelitian yaitu penulis itu sendiri. Penulis dalam penelitian ini berperan dalam menetapkan lokus penelitian, memilih informan untuk data, mengumpulkan informasi, mengevaluasi keandalan data, menganalisis data, dan membuat kesimpulan dari hasil-hasil di lapangan.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik purposive sampling yang mengacu pada pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus. Pertimbangan ini mencakup pemilihan informan yang memiliki signifikansi atau kompetensi dalam memberikan informasi terkait permasalahan penelitian. Peneliti menggunakan informan yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat beradaptasi sesuai dengan petunjuk dari informan tersebut.

Pencarian informan dilakukan sampai mendapat jawaban terkait permasalahan yang diangkat. Informan pada penelitian ini yakni Direktur utama PDAM Tirta Amertha Jati, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, Kepala Sub Bagian Personalia dan Pegawai, Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan, Kepala Sub Bagian Perancangan Teknik dan masyarakat penerima layanan menggunakan teknik purposive sampling.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, adapun kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati dalam pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Jember, mengacu pada 5 indikator dari teori kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam mengukur keberhasilan ataupun kegagalan suatu kinerja organisasi Adapun indikator-indikator tersebut meliputi, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan konsep yang berfungsi sebagai indikator dalam mengukur kinerja organisasi yang dipahami dan dilihat tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektivitas sebuah pelayanan. Dalam hal ini, secara khusus bahwa produktivitas tidak hanya dipergunakan untuk mengukur kinerja yang mengacu pada efisiensi pada sebuah organisasi dalam memperoleh profit, memanfaatkan faktor produksi, serta pertimbangan dari rasionalitas ekonomi, tetapi dalam pengukuran efektivitas juga menekankan pada kemampuan organisasi dalam memperoleh pencapaian kinerja terhadap seluruh komponen organisasi. Termasuk dalam hal ini adalah pegawai yang melaksanakan aktivitas organisasi dalam bekerja serta mengolah seluruh informasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati melaksanakan pelayanan berdasarkan peraturan pemerintah No. 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), sehingga bentuk pelayanan yang dilakukan PDAM Tirta Amertha Jati adalah pelayanan penyediaan kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Jember sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Tabel 4.1 Target dan Capaian Sambungan Baru SR

Tahun	2021	2022	2023
Target	900	900	900
Tercapai (Sambungan)	416	478	726
Persentase (%)	46,23	53,11	80,67

Sumber: PDAM Tirta Amertha Jati (Diolah oleh Penulis)

PDAM Tirta Amertha Jati dalam melaksanakan pelayanan tentu memiliki target kerja dalam bentuk Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang berisikan target-target yang akan dicapai di tahun berikutnya. Berdasarkan hasil penelitian, PDAM Tirta Amertha Jati sendiri tiap tahunnya menargetkan sekitar 900 sambungan baru per tahunnya. Namun, target tersebut belum bisa dicapai di mana baru bisa terealisasi sebesar 46,22% pada

Tahun 2021, 53,11% pada tahun 2022, dan 80,67% pada tahun 2023. Hal ini terjadi dikarenakan hambatan-hambatan yang dialami dalam kinerja yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana, hambatan-hambatan tersebut antara lain dikarenakan kemampuan masyarakat, kondisi geografis wilayah yang belum bisa dijangkau akibat keterbatasan biaya operasional, serta proses yang menyangkut sistem pelaksanaan pelayanan yang belum optimal kepada masyarakat atau pelanggan. Sehingga ini menunjukkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana belum dilaksanakan secara maksimal.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati tidak hanya memiliki fungsi sebagai pemberi layanan air bersih, tetapi juga memiliki fungsi untuk mencari keuntungan atau laba (profit oriented) sebagai salah satu Perusahaan Daerah (Perumda). Sehingga memiliki target untuk mencari keuntungan bagi perusahaan dan daerah. Berdasarkan hasil penelitian, baru di tahun 2023 mengalami keuntungan sedangkan di tahun sebelumnya mengalami kerugian. Kerugian ini disebabkan karena beberapa hal. Diantaranya pada tahun 2020 terjadi pengurangan penggunaan air pada pelanggan akibat Covid-19 dan terjadinya bencana banjir pada tahun 2022 yang mengakibatkan beberapa pipa sambungan mengalami kerusakan sehingga terputusnya saluran kepada pelanggan. Dalam memperoleh keuntungan PDAM melakukan efisiensi kerja. Salah satunya yaitu dengan tidak melaksanakan perekrutan karyawan baru dan memaksimalkan tagihan dan pelanggan baru non rumah tangga.

Produktivitas dalam hal ini juga dilihat dari sumber daya manusia dan sarana prasarana yang digunakan oleh organisasi dalam melaksanakan kinerja Berdasarkan hasil penelitian, indikator produktivitas yang mengacu pada sumber daya manusia di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati sudah berjalan cukup baik dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan. Hal ini berdasarkan keterangan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Amertha Jati bahwa pegawai yang ada mampu mengoperasikan sarana dan prasarana terkait operasional yang menunjang dalam melaksanakan pelayanan dengan cukup baik, dan memahami kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing, serta mampu menyelesaikan kewajiban sesuai dengan tugas yang diberikan. Tetapi dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan bahwa pegawai yang ada masih belum maksimal memberikan pelayanan serta perlu peningkatan kapasitas kompetensi dengan pelatihan-pelatihan yang dilakukan sehingga mampu meningkatkan kinerja PDAM.

Gambar 4.1 Sarana Prasarana di PDAM Tirta Amertha Jati



Sumber: Dokumentasi Penulis

Sarana dan prasarana juga merupakan hal yang penting disamping sumber daya manusia sebagai penggerak dalam pelaksanaan kinerja yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati dalam pelayanan penyediaan air bersih. Untuk sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana belum memadai secara maksimal, tetapi dalam fungsinya masih layak pakai, sebagai contoh sarana prasarana IT yang digunakan masih minim, kemudian sarana dan prasarana terkait dengan pelayanan yang menyangkut operasional yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan masih belum memadai, sehingga hal ini menyebabkan adanya hambatan-hambatan yang dilakukan dalam pelayanan oleh PDAM sebab sarana dan prasarana yang baik tentu akan sangat menunjang kinerja organisasi, termasuk didalamnya yaitu pegawai yang ada dalam melayani masyarakat.

Menurut peneliti, berdasarkan kinerja yang dilakukan oleh PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember apabila dinilai dengan indikator produktivitas dalam penelitian ini cukup baik, namun masih belum berjalan dengan maksimal karena kinerja PDAM hanya berjalan cukup efektif dan efisien, dimana berdasarkan target perusahaan, PDAM belum bisa memaksimalkan target yang telah ditentukan akibat dari beberapa kendala baik dalam operasional maupun teknis. Selain itu, kinerja PDAM hanya mendapat dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang ada, tetapi sumber sarana dan prasarana masih belum dapat mendukung sepenuhnya, dimana sarana dan prasarana yang ada masih terbatas dari segi kuantitas, serta sarana dan prasarana yang menyangkut operasional perusahaan masih minim akibat pembiayaan yang besar. Hal ini kemudian menyebabkan keterjangkauan pelayanan masih belum dapat menjangkau seluruh masyarakat di Kabupaten Jember.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang baik merupakan gambaran keberhasilan suatu organisasi sektor publik dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai konsumen dalam memperoleh pelayanan yang diperlukan, misalnya dalam bentuk peraturan ataupun bidang pelayanan jasa kepada masyarakat dapat didefinisikan sebagai faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi sektor publik harus memenuhi Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas (3K) yang diharapkan oleh masyarakat atau konsumen sebagai penerima layanan.

Berdasarkan penelitian ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati sudah dapat memenuhi kapasitas mengenai kuantitas, namun belum sepenuhnya memenuhi kapasitas mengenai kualitas dan kontinuitas. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dari pihak PDAM sendiri telah melaksanakan pengawasan setiap bulannya terkait penggunaan dan kualitas air serta pengawasan eksternal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Namun Berdasarkan hasil penilaian BPKP tahun 2023 kualitas air belum memenuhi syarat yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang persyaratan Kualitas Air Minum dikarenakan belum dilakukan pengujian parameter secara rutin dan menyeluruh sehingga belum dapat disimpulkan telah memenuhi kualitas air minum.

Secara Kuantitas, air baku yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati telah sesuai dengan jumlah pelanggan. Hal ini dikarenakan sumber air baku yang terdiri dari sumur bor, air permukaan, dan mata air serta bendungan yang kerjasama dalam pengolahan air, PDAM bekerjasama dengan dengan BPS atau kementerian PU melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL). Namun secara kontinuitas yang mengacu pada PP Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 4 Ayat 5 yang menyebutkan Kontinuitas pengaliran air harus menjamin pengaliran selama 24 jam per hari. Sedangkan PDAM Tirta Amertha Jati belum dapat mencapai standar ini dan kekurangan sekitar 15% (BPKP, 2023). Hal ini disebabkan oleh penurunan kapasitas air di musim kemarau sehingga kebutuhan distribusi pada saat jam puncak tidak memadai, terkendalanya sistem pipa terutama yang memakai tenaga listrik, dan jaringan transmisi dan distribusi yang sudah berumur lama sehingga kemungkinan untuk bocor tinggi.

Berdasarkan kualitas layanan, masyarakat sebagai sasaran dari penerima layanan oleh PDAM Tirta Amertha Jati merasakan bahwa mekanisme dan prosedur layanan telah berjalan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari sosialisasi yang selalu dilaksanakan oleh pihak PDAM terkait teknis dan informasi pelayanan kepada masyarakat atau konsumen. Selain itu dari keterangan yang diperoleh oleh peneliti dari PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember bahwa segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan telah dilakukan dengan menggunakan prosedur yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebagai contoh, jika ada masyarakat yang kurang tahu mengenai teknis pelayanan atau tata cara untuk memperoleh pelayanan, serta menyampaikan keluhan kemudian pihak PDAM senantiasa memberikan informasi terkait hal tersebut. Hal ini juga didasari dari pernyataan masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti yang merasakan bahwa pegawai yang terdapat di PDAM Tirta Amertha Jati selalu membantu ketika ada masyarakat yang merasakan kendala dalam pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan yang terdapat di PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember telah berjalan dengan cukup baik. Penyelenggaraan- penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan sistem sudah diatur dengan baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat menjadi lebih teratur dan rapi. Di mulai

dari jika ada masyarakat yang ingin memperoleh layanan, masyarakat yang bersangkutan bisa datang ke kantor dan melakukan pendaftaran terkait pelayanan seperti pemasangan sambungan air, selanjutnya kemudian diberikan informasi terkait pemenuhan syarat-syarat untuk memperoleh layanan, hingga tahap akhir. Dalam usaha peningkatan kualitas layanan, PDAM Tirta Amertha Jati juga selalu melaksanakan koordinasi dengan baik secara intensif sehingga tidak ada pesan yang tidak tersampaikan. Selain itu usaha peningkatan kualitas layanan juga dilakukan dengan langkah- langkah inovasi, evaluasi terhadap kekurangan internal perusahaan serta tetap melaksanakan survei terkait kebutuhan air bersih yang dibutuhkan oleh masyarakat, hingga pelaksanaan pelatihan pegawai yang ada mampu meningkatkan kompetensi dan keahlian yang dimiliki dalam menunjang pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan indikator kualitas layanan ini peneliti juga menemukan kendala yang terjadi di tengah-tengah masyarakat terkait dengan pelayanan penyediaan air bersih yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Amertha Jati yaitu sosialisasi yang masih kurang merangkul ke seluruh lapisan masyarakat terkait dengan penyampaian informasi mengenai prosedur dan teknis pelayanan. Kemudian kendala lain yang ditemukan oleh peneliti terkait dengan penghambat pelayanan yang dilakukan adalah kondisi geografis di wilayah Kabupaten Jembrana dan dukungan pembiayaan perusahaan yang masih terbatas dari APBD terkait pengembangan-pengembangan perusahaan, serta teknis operasional yang masih kurang dan produksi kapasitas air yang masih rendah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pemberian layanan yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Amertha Jati menjadi belum maksimal.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan indikator yang menggambarkan kinerja organisasi sektor publik yang dilihat berdasarkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini responsivitas mengacu pada keseimbangan antara program dan kegiatan pelayanan yang tetap memperhatikan kebutuhan dan aspirasi masyarakat berdasarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Melalui indikator responsivitas dalam penelitian ini, peneliti mengukur kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jembrana dalam hal cara menanggapi keluhan masyarakat, termasuk dalam upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala terhadap pelayanan penyediaan air bersih.

Berdasarkan penelitian ini dalam hal menanggapi keluhan serta upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam proses kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Jembrana sudah baik di dalam prosesnya. Salah satu hal yang sering menjadi kendala oleh konsumen yaitu jarak kantor PDAM yang jauh dari tempat tinggal warga, sehingga jika ada kendala pada saluran konsumen akan enggan untuk berkonsultasi dengan PDAM secara langsung. Untuk mengatasi permasalahan tersebut PDAM telah menyiapkan cara untuk menanggapi hal tersebut. Di antaranya, menyiapkan unit-unit pelayanan di beberapa kecamatan yang jauh dari kantor pusat seperti di Kecamatan Melaya, Mendoyo, dan Pekutatan sehingga dapat ditangani dengan lebih cepat. Selain itu PDAM juga setiap bulannya akan melakukan pengecekan langsung di lapangan serta mewadahi keluhan yang dialami oleh masyarakat secara langsung. Terakhir yaitu menyediakan wadah untuk menampung aspirasi melalui media sosial media. Sehingga apabila masyarakat mendapat gangguan ataupun kendala dalam pelayanan, maka pihak perusahaan akan membantu untuk menyelesaikan kendala-kendala atau hambatan dalam pelayanan melalui tindak lanjut berupa mendatangi langsung rumah masyarakat atau pemberian solusi dengan melaksanakan koordinasi, komunikasi, serta kerjasama dengan pihak terkait lainnya yang akan terlibat dalam penyelesaian kendala-kendala pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Jembrana.

Gambar 4.2 Website Pelayanan PDAM Tirta Amertha Jati



Sumber: Website PDAM Tirta Amertha Jati

Indikator responsivitas dalam penelitian ini juga diukur berdasarkan sarana yang disiapkan sebagai wadah untuk menampung atau menyerap aspirasi dan keluhan terkait pelayanan penyediaan air bersih. PDAM Tirta Amertha Jati menyediakan website yang dapat dikunjungi atau diakses oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan-keluhan. Adapun website tersebut dapat diakses melalui <https://www.pdamjembrana.com>. Lewat website tersebut masyarakat bisa menyampaikan keluhan serta mengecek tanggapan yang diberikan oleh pihak PDAM. Selain itu masyarakat juga bisa langsung mengadukan keluhan menghubungi lewat telepon langsung kepada PDAM atau langsung datang ke kantor PDAM untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan.

4. Responsibilitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, indikator responsibilitas merupakan indikator yang digunakan untuk melihat penerapan prinsip-prinsip administrasi yang benar dalam pelayanan oleh organisasi sektor publik. Jika dilihat dari kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati, maka indikator responsibilitas ini dirasa sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari spesialisasi pegawai dalam melaksanakan, dimana setiap pegawai yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati mempunyai tugas serta tanggungjawab yang dikerjakan sesuai dengan SOP dan bidangnya masing-masing dalam pelayanan penyediaan air bersih di Kabupaten Jember. Adapun tugas tersebut misalnya dalam hal penanganan administrasi pelayanan, penanganan keluhan terhadap gangguan distribusi air yang dilaksanakan berdasarkan pedoman tugas yang tertuang dalam aturan yaitu Peraturan Bupati Jember Nomor 14 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Amertha Jati Kabupaten Jember. Hal ini menandakan bahwa PDAM melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yaitu kesesuaian pembagian kerja (Spesialisasi) dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Melihat bagaimana bentuk pelayanan kepada masyarakat, setiap pegawai PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember juga telah melaksanakan tanggung jawab dan pembagian kerja juga melaksanakan pelayanan dengan ramah kepada masyarakat dan selalu berusaha dalam memberikan informasi pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan pelayanan penyediaan air bersih yang maksimal kepada masyarakat di Kabupaten Jember sehingga pelayanan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan dalam penyediaan air bersih telah terwujud secara efektif dan efisien, maka secara tidak langsung kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember akan semakin baik dalam penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan indikator yang berhubungan dengan kewajiban- kewajiban yang harus dilaksanakan dalam setiap penyelenggaraan aktivitas yang menyangkut kepentingan publik terhadap setiap sumber daya yang dikelola. Adapun kewajiban yang berhubungan dengan akuntabilitas tersebut yaitu mengenai bentuk pertanggungjawaban yang dilaksanakan oleh organisasi sektor publik itu sendiri. Akuntabilitas juga digunakan sebagai alat untuk kontrol dalam pencapaian hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik akan memiliki akuntabilitas yang baik jika

pelayanan yang dilaksanakan dianggap benar dan sesuai dengan norma yang berkembang di dalam masyarakat.

Pada penelitian ini, bentuk pertanggungjawaban sebagai bagian aspek akuntabilitas yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pencapaian target yang telah ditentukan setiap tahunnya oleh pihak PDAM dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Jember, walaupun target yang dicapai masih belum maksimal karena terkendala dengan hambatan-hambatan dalam operasional. Dalam mengontrol kinerja pegawai PDAM Tirta Amertha Jati melaksanakan rapat internal baik internal maupun keseluruhan setiap bulannya untuk melaksanakan kegiatan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Disamping itu, bentuk evaluasi juga dilaksanakan dengan komunikasi dan koordinasi secara langsung mengenai kekurangan-kekurangan dalam kinerja pegawai. Tujuan dilaksanakannya evaluasi tersebut adalah untuk memperbaiki kekurangan sehingga realisasi target terhadap pelayanan dapat ditingkatkan setiap tahunnya.

Adapun bentuk pertanggungjawaban PDAM Tirta Amertha Jati dalam mewujudkan akuntabilitas dalam kinerja pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yaitu dengan membuat laporan pertanggungjawaban yang terdiri atas laporan harian, laporan bulanan, dan laporan tahunan atas pelaksanaan tugas berupa LPH, LHK, DPH, dan laporan operasional lainnya. Selain itu tiap tahunnya PDAM melaksanakan audit terkait kinerja oleh BPKP. Laporan-laporan tersebut merupakan media pertanggungjawaban untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang bersih, sehat, transparan, dan akuntabel. Selanjutnya untuk pertanggungjawaban kepada masyarakat terutama dalam hal pelayanan itu sendiri di mana memastikan pelanggan atau masyarakat sudah mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan prinsip pelayanan yang ada. Sehingga kinerja yang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Amertha Jati menjadi organisasi sektor publik yang dapat mewujudkan good corporate governance dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Consists of findings, analysis, discussion, and data interpretation. The section labeled "Discussion and Analysis" serves to elucidate the underlying logic behind the obtained results, addressing the question of "why these results manifest as they do?" It not only expounds upon relevant theories but also draws connections to the empirical evidence derived from the results. This section goes beyond mere explanation of figures and delves into a comprehensive analysis aimed at bridging the identified gap that the study seeks to address.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Amertha Jati dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Jember menunjukkan kualitas yang cukup baik, meskipun masih memerlukan peningkatan dan perbaikan. Penilaian ini didasarkan pada lima indikator kinerja menurut Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengevaluasi kinerja PDAM Tirta Amertha Jati di Kabupaten Jember. Adapun diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Produktivitas, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, indikator produktivitas dalam penelitian ini masih belum berjalan maksimal dan memerlukan peningkatan, karena kinerja PDAM hanya berjalan cukup efektif dan efisien, dimana kinerja PDAM hanya mendapat dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang ada, tetapi sumber sarana dan prasarana masih belum dapat mendukung kinerja yang dilakukan, dimana sumber sarana dan prasarana yang ada masih terbatas dari segi kualitas, serta sarana dan prasarana yang menyangkut operasional perusahaan masih minim. Selain itu PDAM Tirta Amertha Jati juga telah melaksanakan sosialisasi dalam pelayanan kepada masyarakat, tetapi sosialisasi yang dilaksanakan belum merangkul masyarakat secara keseluruhan.
2. Kualitas Layanan, berdasarkan hasil penelitian, indikator kualitas layanan dalam penelitian ini sudah cukup baik yang dapat dilihat dari perencanaan perubahan-perubahan dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan dengan melaksanakan KPBL, selain itu masyarakat yang menerima layanan juga sudah merasakan mekanisme dan prosedur layanan telah berjalan dengan cukup baik, tetapi dalam pelaksanaan pelayanan masih belum maksimal karena terdapat faktor penghambat seperti Kondisi geografis, pembiayaan

perusahaan yang masih terbatas dari APBD terkait pengembangan-pengembangan perusahaan dan teknis operasional yang masih kurang serta produk kapasitas air yang masih rendah

3. Responsivitas, berdasarkan penelitian, indikator responsivitas yang dilakukan sudah cukup baik karena PDAM Tirta Amertha Jati menyediakan ruang kepada masyarakat yang memperoleh layanan dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi baik lewat website yang telah disediakan, media sosial, telepon atau langsung datang ke Kantor PDAM Tirta Amertha Jati, yang kemudian keluhan tersebut diterima dan ditangani, namun dalam proses penanganan masih belum maksimal akibat hambatan-hambatan yang dihadapi

4. Responsibilitas, berdasarkan penelitian indikator responsibilitas yang dilakukan berjalan dengan cukup baik yang dilihat dari kegiatan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang berlaku dalam pelayanan penyediaan air bersih, melaksanakan kewajiban sesuai dengan tugas yang diberikan berdasarkan susunan organisasi dan tata kerja PDAM, dan terdapat target yang dicapai dalam memberikan pelayanan, namun target yang dicapai masih belum maksimal dan memerlukan peningkatan penghambat karena keterbatasan akibat faktor penghambat.

5. Akuntabilitas, berdasarkan penelitian, indikator akuntabilitas sudah baik karena perusahaan mampu mempertanggungjawabkan atas kinerja yang dilakukan dalam pelayanan penyediaan air bersih di Kecamatan Nusa Penida dengan membuat bentuk pertanggungjawaban berupa laporan harian, laporan bulanan, dan laporan tahunan berupa LPH, LHK, DPH dan laporan operasional lainnya. Authors are encouraged to elucidate the empirical and theoretical merits, along with the economic implications, stemming from their work. This is also an opportune moment to introduce any novel discoveries made. Additionally, it is appropriate to openly address significant drawbacks and limitations inherent in the study. Scrutinizing these limitations is pivotal as they may impact the writing's validity, potentially prompting readers to question the extent to which these constraints have influenced the results and conclusions. These limitations necessitate a discerning evaluation, including an interpretation of their influence on the research's significance. Ultimately, authors should address the query: Does this issue arise from an error, the chosen methodology, validity concerns, or other factors?

6. Daftar Pustaka

Akbar. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Graha Ilmu

Bastian, I. 2001. Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.

BPKP. 2023. Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Jati Kabupaten Jembrana. PE.09.03/LHP-287/PW22/4/2023.

Dwiyanto, A. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Lofland. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.

Mahsun, M. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.

Mangkunegara, A. 2005. Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.

Peraturan Bupati Jembrana Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Rencana Induk Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Daerah Tahun 2021-2041.

PP No 16 Tahun 2005 mengenai Pengembangan Sistem Air Minum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Badan Pusat Statistik. Proyeksi Penduduk Provinsi Bali Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota (Ribu Jiwa), 2021-2023. Diakses Melalui link: <https://bali.bps.go.id/statictable/2021/04/12/173/beberapa-karakteristik-penduduk-provinsi-bali-menurut-kabupaten-kota-hasil-sensus-penduduk-2020.html>

Badan Pusat Statistik. Banyaknya Pelanggan Air Bersih Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali 2019-2021. Diakses Melalui link: <https://bali.bps.go.id/indicator/7/94/1/banyaknya-pelanggan-air-bersih-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Direktorat Jenderal Cipta Karya Direktorat Air Minum. Kinerja PDAM dari Tahun 2018-2022.

Website Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Amertha Jati. Diakses melalui link: pdamjembrana.com.