



KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM PELAKSANAAN PROGRAM HIBAH AIR MINUM DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Sugianor*, Arif Budiman*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Jalan Kuripan Murung Sari Kec. Amuntai Selatan Kab. Hulu Sungai Utara
Kode Post 71417 Telp. 052762525 stia_amt@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini yaitu mendeskripsikan secara lengkap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum. Bagaimana produktivitas, kualitas layanan, responsitas, respontabilitas dan akuntabilitas yang telah dilaksanakan. Serta faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Program Hibah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 10 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum di Kabupaten Hulu Sungai Utara ini tidak sepenuhnya dapat dikatakan baik, karena dari beberapa indikator yang digunakan masih ada yang belum terpenuhi seperti dari segi produktivas, kualitas layanan, dan responsivitas, sedangkan yang terpenuhi yaitu dari segi responsibilitas dan akuntabilitas. Walaupun masih ada kekurangan akan tetapi program tersebut tetap berjalan dan masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan. Di samping itu ada beberapa faktor yang berkaitan dengan pelaksanaan program hibah air minum ini yaitu tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat, pembayaran insentif yang lambat, calon pelanggan tidak ada ditempat, banyaknya keluhan masyarakat serta standar pemasangan yang berubah.

Kata kunci: kinerja; program hibah

PERFORMANCE OF REGIONAL WATER SUPPLY COMPANIES (PDAMS) IN THE IMPLEMENTATION OF THE PROGRAM DRINKING WATER GRANT IN THE NORTH HULU SUNGAI REGENCY

ABSTRACT

The main objective of this research is to describe in full the Performance of Regional Water Supply Companies (PDAMs) in the implementation of the Program Drinking Water Grant. How productivity, service quality, responsiveness, responsiveness and accountability



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

have been implemented. And what factors influence the implementation of the Grant Program.

This study uses a qualitative approach with descriptive-qualitative type. Which is where the sampling technique uses purposive sampling with a sample of 10 people. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation studies. After the data is collected, then it is analyzed with techniques including data reduction, data presentation, and verification or drawing conclusions.

The results of the study show that the performance of the Regional Water Supply Company (PDAM) in the implementation of the Water Hibah Program in Hulu Sungai Utara District is not entirely good, because there are still some indicators that have not been fulfilled such as in terms of productivity, service quality, and responsiveness, while what is fulfilled is in terms of responsibility and accountability. Although there are still deficiencies, the program continues to run and there are still many people who want to get it. In addition, there are several factors related to the implementation of this drinking water grant program, namely the absence of direct socialization to the community, slow incentive payments, potential customers not in place, many public complaints and changing installation standards.

Keywords: performance; Hibah Program

PENDAHULUAN

Pasal 33 Ayat 3 *Undang-Undang Dasar 1945* disebutkan bahwa “Air, bumi dan kekayaan alam lainnya yang menyangkut hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka pemerintah memberikan mandat kepada perusahaan daerah yang bergerak pada pengelolaan air bersih yang lebih dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Upaya terobosan untuk pencapaian target universal akses 100% air minum aman tersebut, Pemerintah melaksanakan

Program Hibah Air Minum dengan pendanaan dari APBN. Program ini merupakan hibah dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dengan pendekatan *ouput based*, dimana Pemerintah Daerah diwajibkan untuk melakukan peningkatan akses air minum yang layak melalui pemasangan sambungan rumah yang dibiayai terlebih dahulu melalui Penyertaan Modal Pemerintah (PMP) kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk pemasangan sambungan rumah dan jaringannya, yang akan dilanjutkan dengan pengajuan pencairan dana hibah dari Pemerintah Pusat kepada



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Pemerintah Daerah setelah dilakukan verifikasi.

Program Hibah Air Minum adalah suatu upaya percepatan penambahan jumlah sambungan rumah (SR) baru melalui penerapan *output based* atau berdasarkan kinerja yang terukur. Program Hibah Air Minum yang dimaksud di sini adalah pemberian hibah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang bersumber dari penerimaan dalam negeri APBN tahun 2017. Selain itu juga sebagai insentif kepada pemprov atau pemkab/pemkot untuk dapat melaksanakan peran dan tanggungjawabnya dalam penyelenggaraan penyediaan pelayanan air minum sampai pada *output* terbangunnya sambungan rumah air minum kepada masyarakat.

Pelaksanaan Program Hibah Air Minum akan menggunakan mekanisme sesuai dengan PMK No. 188/PMK.07/2012 tentang Hibah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan/atau Peraturan Perundangan-undangan terkait hibah daerah dan tata cara penyaluran hibah kepada pemerintah daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan cakupan pelayanan air minum perpipaan yang diprioritaskan bagi masyarakat berpeng-

hasil rendah dalam rangka meningkatkan derajat kualitas kesehatan masyarakat.

Program ini ditujukan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang ada di Hulu Sungai Utara melalui beberapa tahap. Tahap pertama pengisian formulir, yang mana masyarakat mengisi data yang berkenaan tentang dirinya. Dalam Tahap pertama ini masyarakat yang mendapatkan bantuan harus menyertakan foto rumah, fotocopy KTP, dan fotocopy rekening listrik.

Tahap kedua *baseline survey*, dalam tahap ini petugas dari Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) harus mendatangi masyarakat-masyarakat yang sudah terpilih untuk menerima bantuan. Tahap *baseline survey* ini berarti pengisian data-data yang lebih lengkap lagi dalam aplikasi yang telah disediakan. Tahap ketiga, yaitu verifikasi. Dalam tahap ketiga atau tahap akhir ini petugas hanya mendatangi rumah-rumah yang sudah ada *stiker baseline* untuk pemasangan sambungan baru.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama menjalani tahap-tahap tersebut memang sering kali ditemui berbagai kendala didalamnya seperti pada tahap pertama ditemui masyarakat yang menyertakan foto rumah namun bukan rumahnya miliknya serta ada rumah



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

miliknya sendiri tetapi menggunakan KTP lain. Pada tahap kedua, ditemui masyarakat yang membatalkan atau menolak menerima bantuan tersebut dengan berbagai alasan.

Hal tentu membuat petugas dari PDAM kerepotan karena jumlahnya berkurang dari target yang seharusnya yakni 1650 SR. Pada tahap ketiga ditemui beberapa rumah yang memindah *stiker baseline*, merubah letak meter air ketika sudah dipasang padahal sudah diberitahu sebelumnya agar tidak memindah-mindah sehingga para petugas lapangan sulit untuk memverifikasi data tersebut. Selain itu, juga ditemukan proses penyaluran bantuan ini tidak diterima oleh masyarakat yang rumahnya tidak sesuai dengan yang diprioritaskan, karena rumah yang diprioritaskan adalah rumah dalam bentuk non permanen.

Banyak masyarakat yang sebenarnya mampu namun menerima bantuan ini. Selain itu, ada sebagian masyarakat yang sudah memasang sambungan air bersih di rumah mereka namun masih menerima bantuan dengan alasan untuk kebutuhan usaha mereka.

Adanya program sambungan baru yang bersubsidi bagi masyarakat yang melalui tiga tahap tersebut sejauh ini sudah

berjalan dengan baik dan mampu menarik kepercayaan masyarakat tentang program bantuan ini walaupun ada beberapa warga yang mengeluh karena lamanya pemasangan untuk sambungan baru tersebut. Seperti halnya keluhan dari seorang warga dari Kelurahan Sungai Malang, yang mengaku pada tahun 2016 dia dan beberapa warga lainnya termasuk dalam daftar penerima bantuan sambungan ledeng murah. Akan tetapi sampai saat ini belum terpasang. Selain itu juga adanya rumor siapa yang bayar lebih akan didahulukan pemasangannya. Biaya pemasangan baru bersubsidi Rp.215.000, apabila ingin cepat tersambung harus membayar sampai Rp.850.000. (*Barito Post, Rabu 03 Februari 2016*).

Peran aparat desa juga tidak kalah penting dalam membantu proses penyaluran Program Hibah Air Minum untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Dalam hal ini, juga ditemukan kendala seperti aparat desa yang menyalahgunakan wewenangnya. Biaya yang seharusnya Rp.215.000 untuk setiap masyarakat yang menerima bantuan ini justru dilebihkan menjadi Rp.300.000 atau Rp.400.000 bahkan ada yang Rp.600.000. Perbedaan yang cukup besar dari biaya yang sesungguhnya.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Kemudian terkait sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas di lapangan terkadang mengalami kesulitan terutama masalah jaringan yang membuat pekerja di lapangan tidak dapat mengirim langsung data yang sudah dikerjakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005 ; 12) adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut

Agus Dwiyanto (Sudarmanto, 2009: 16) mengemukakan terdapat indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

a. Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan;

- b. Kualitas layanan, dengan ukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan;
- c. Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
- d. Responsibilitas, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi;
- e. Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang akan dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Hibah

Hibah Pemerintah merupakan perbuatan hukum yang dilakukan oleh Pemerintah selaku subjek hukum (hukum publik), istilah Hibah Pemerintah berasal dari kata “Hibah” yang dalam penger-



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

tiannya terdapat pada Pasal 1666 KUH Perdata dan kata “Pemerintah” yang dalam pengertiannya terdapat pada Pasal 1 angka 2 Undang – Undang nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Jika kita lihat dari asal kata “Hibah Pemerintah” terdapat kompilasi antara hukum privat dan hukum publik, dimana dalam perkembangannya hibah tidak hanya dilakukan oleh orang atau badan hukum (Hukum Privat) akan tetapi juga dilakukan oleh Pemerintah selaku subjek hukum (Hukum Publik).

Adanya unsur hukum publik inilah yang menyebabkan aturan dan prinsip hukum dalam kontrak privat tidak sepenuhnya berlaku bagi kontrak yang dibuat oleh Pemerintah. Hibah Pemerintah adalah Pemberian dari Pemerintah kepada Pemerintah lainnya atau Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan, Lembaga, dan Organisasi kemasyarakatan yang berbadan hukum Indonesia, dalam bentuk uang/barang atau jasa yang dilakukan dengan suatu perjanjian sepihak yang membebankan prestasi hanya pada satu pihak yang secara spesifik telah ditetapkan peruntukannya bersifat tidak wajib dan tidak mengikat serta tidak secara terus menerus. Pemerintah mempunyai peran ganda (*double role*). Di mana Pemerintah dalam melakukan perbuatan

hibah berkedudukan sebagai hukum privat sesuai dengan yang terkandung dalam buku ketiga KUH Perdata tentang perikatan, dan kedudukannya sebagai badan Hukum Publik yang menjalankan fungsinya sebagai pelayanan publik yang terikat pada ketentuan konstitusi dan Undang – Undang.

Hibah Pemerintah dapat bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disebut APBN dan/atau Hibah Pemerintah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah selanjutnya disebut APBD, yang keduanya mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengurangi pengangguran serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas perekonomian demi terwujudnya kesejahteraan warga Negara.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu, data yang diperoleh disusun berdasarkan pada hasil penelitian dengan menelaah/ mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian yang ditetapkan.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun tehnik pengumpulan data dari Informan digunakan instrumen-instrumen penelitian yang disediakan dengan objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Pelaksanaan Program Hibah Air Minum Di Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Produktivitas

Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum di Kabupaten Hulu Sungai Utara memerlukan aspek produktivitas yang akan menunjang pelaksanaan program tersebut. Produktivitas disini yaitu membanding-

kan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh dalam periode waktu tertentu. Dalam penelitian ini konsep produktivitas yang dibahas yaitu membandingkan suatu target yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan kenyataan yang dijalankan dilapangan apakah sesuai target atau belum.

Setelah melalui beberapa tahap dari tahap awal yaitu formulir selanjutnya tahap *baseline survey* dan tahap akhir yaitu verifikasi dapat disimpulkan bahwa pada tahap formulir Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menetapkan sesuai dengan target mereka, akan tetapi pada tahap *baseline survey* apa yang ditargetkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Begitu juga dengan tahap verifikasi ada yang berbeda dengan *baseline*. Padahal tahap *baseline* dan verifikasi untuk data harus sama, yang sejalan dengan beberapa pengumpulan data.

Hal ini tidak sependapat dengan Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) yang menyatakan produktivitas merupakan mengukur tingkat efisien, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Yang konsep dibahas dalam



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

penelitian ini yaitu membandingkan suatu target yang ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Yang mana program tersebut haruslah sesuai dengan target yang diharapkan yaitu untuk masyarakat yang penghasilannya rendah bukan yang penghasilannya tinggi. Sampai saat ini masih saja ada masyarakat yang mampu malah menerima program ini.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan suatu kepuasan terhadap pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan baik atau buruk tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri. Jika kepuasan terus meningkat maka suatu pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat dikatakan berhasil.

Setelah melalui beberapa tahap dari tahap awal yaitu formulir selanjutnya tahap *baseline survey* dan tahap akhir yaitu verifikasi dapat disimpulkan bahwa dari berbagai hasil pengumpulan data dari tahap formulir, pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini lama sehingga para calon penerima hibah banyak yang mengeluh. Ditahap

baseline ini masih saja ada keluhan dari masyarakat padahal sudah dijelaskan sebelumnya bagaimana proses bertahap. Selanjutnya pada tahap verifikasi yang pada tahap ini masyarakat sudah bisa menikmati air bersih, akan tetapi tetap saja ada beberapa masyarakat yang mengeluh karena mahalnya biaya perbulan serta biaya pemasangan yang berbeda dengan desa lain.

Hal ini tidak sependapat dengan Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) kualitas layanan dengan ukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk kepuasan pelanggan dalam program hibah ini sudah bisa dikatakan memuaskan walaupun ada beberapa yang tidak puas dengan adanya program tersebut, selain itu belum memenuhi dalam hal pelayanan yang mengakibatkan masyarakat tersebut mengeluh karena lamanya waktu untuk pemasangan.

3. Responsivitas

Responsivitas menurut Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) yaitu dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Setelah melalui beberapa tahap dari tahap awal yaitu formulir selanjutnya tahap *baseline survey* dan tahap akhir yaitu verifikasi dapat disimpulkan bahwa responsitas disini menunjuk pada suatu keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

Dari hasil pengumpulan data dapat disimpulkan bahwa pada tahap formulir ini masih ada masyarakat yang ingin menerima bantuan tersebut akan tetapi tidak bisa karena mereka harus mendaftar terlebih dahulu. Dan belum sepenuhnya kebutuhan masyarakat terpenuhi. Didalam tahap *baseline survey* responsitas dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum sepenuhnya maksimal dan perlu ditingkatkan lagi demi tercapainya pelayanan yang baik dan menimbulkan kepuasan bagi para pelanggan. Serta di tahap verifikasi juga sama responsivitas dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum sepenuhnya maksimal serta menanggapi masalah biaya pemasangan yang diletakkan seharus-

nya lebih tegas lagi agar masyarakat tidak merasa terbebani.

Hal ini tidak sependapat dengan Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) responsivitas merupakan dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk kebutuhan masyarakat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memang sepenuhnya ingin memenuhi kebutuhannya dalam ruang lingkup air bersih melalui program hibah ini, akan tetapi program hibah ini setiap tahunnya dibatasi oleh pusat sehingga tidak semua masyarakat terpenuhi keinginannya, akan tetapi secara bertahap. Dengan adanya program hibah ini aspirasi masyarakat sangat tinggi untuk mengikuti program ini.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menurut Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) yaitu menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip admi-



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

nistrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Setelah melalui beberapa tahap dari tahap awal yaitu formulir selanjutnya tahap *baseline survey* dan tahap akhir yaitu verifikasi dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara pada tahap formulir pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dalam tahap *baseline* dan verifikasi program hibah ini dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang tertuang dalam Pedoman Pengelolaan Hibah Air Minum APBN dengan PMK NO.188/PMK.07/2012 tentang hibah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Serta sependapat dengan Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) yang mengatakan responsibilitas merupakan menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk para pejabat politik yang

dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders.

Dapat disimpulkan bahwa dalam tahap verifikasi tanggung jawab dalam pelaksanaan program hibah ini sudah berjalan cukup baik, walaupun masih ada hal-hal yang menyulitkan para petugas masih bisa mengatasinya selain itu juga bukti tanggung jawab dalam verifikasi ini yaitu bukti adanya rekening air pembayaran selama dua bulan berjalan.

Dalam program hibah ini ada beberapa yang terkait dalam pelaksanaan tersebut yaitu komite pemerintah (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kementerian Keuangan, dan Bappenas), CPMU yang ditetapkan berdasarkan SK Direktur Jendral Cipta Karya, PPMU yang ditetapkan berdasarkan SK Direktur Jendral Cipta Karya, PIU yang ditetapkan berdasarkan SK Kepala Daerah dan bertugas untuk membantu Kepala Daerah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mana merupakan institusi yang akan melaksanakan



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

kegiatan Program Hibah Air Minum di kabupaten/Kota, serta Tim Konsultan yang mendukung terlaksananya program hibah tersebut.

Disimpulkan dari berbagai hasil pengumpulan data tersebut ditahap formulir pertanggung jawabannya langsung ke bagian keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Hulu Sungai Utara, ditahap *baseline* setiap yang dikerjakan itu semua sudah terpantau dari pusat melalui aplikasi yang dipakai dalam tahap *baseline* tersebut, serta dalam tahap verifikasi bentuk pertanggung jawaban akhir untuk pencairan dana yaitu bukti rekening selama dua bulan berjalan. Begitu juga dengan pengamatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang dibahas dalam hasil wawancara.

Sependapat dengan Dwiyanto (Sudarmanto, 2009:16) mengemukakan pendapat tentang akuntabilitas yaitu seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang akan dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukurna nilai-nilai atau norma nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang

dimiliki para *stakeholders*. Akuntabilitas dalam pelaksanaan program hibah ini didefinisikan dalam kata lain yaitu dalam bentuk pertanggung jawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam pelaksanaan program hibah.

Faktor-faktor Yang Berkaitan Dengan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Pelaksanaan Program Hibah Air Minum Di Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam sebuah kinerja, biasanya akan selalu ada kendala atau faktor penghambat yang ditemui, hanya saja perbedaan yang terjadi dalam kendala yang dihadapi dalam sebuah kinerja tergantung pada besar kecilnya faktor penghambat tersebut. Adapun kendala – kendala tersebut dapat dilihat pada poin – poin berikut yaitu:

1. Tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara tentang pelaksanaan Program Hibah Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat adanya kendala dalam hal ketidakjelasan (Responsabilitas)



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

yang mengakibatkan terhambatnya proses pelaksanaan Program Hibah Air Minum yang dilakukan oleh pihak yang terkait. Sosialisasi untuk program hibah ini pun hanya dilakukan lewat kepala desa saja, yang disampaikan pun tidak secara keseluruhan tentang program hibah ini.

2. Pembayaran Insentif Yang Lambat

Insentif baik itu berupa hadiah yang berupa uang atau hal lainnya maupun pujian dapat memicu semangat kerja seseorang. Ketidakjelasan insentif yang diperoleh oleh petugas lapangan membuat mereka terkadang menjadi malas untuk melakukan survey ke lapangan yang menyebabkan pelaksanaan pada setiap prosesnya memakan waktu yang cukup lama.

3. Calon Pelanggan Tidak Di tempat

Kegiatan formulir merupakan tahapan awal. Namun, ketika dilakukan survey ke lapangan ternyata banyak sekali masyarakat yang sedang tidak ada di tempat atau di rumah. Hal tersebut membuat pelaksanaan Program Hibah Air Minum menjadi cukup lama.

4. Banyaknya keluhan masyarakat

Banyaknya proses-proses atau tahapan-tahapan dalam pelaksanaan program Hibah Air Minum membuat

masyarakat mengeluh karena terlalu lama hingga mengundurkan diri. Mulai dari keluhan lamanya pemasangan, biaya yang berbeda-beda antara desa satu dengan desa lain, mahalnya biaya perbulan.

5. Standar Pemasangan yang Berubah

Standar pemasangan pada program Hibah Air Minum ini harus berdasarkan buku Pedoman Hibah Air Minum APBN. Namun, di lapangan peneliti menemukan beberapa masalah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahas tentang kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum di Kabupaten Hulu Sungai Utara ini bisa dikatakan sudah cukup baik, karena di dalam pelaksanaan Program Hibah ini masih ada kekurangan. Dari beberapa indikator yang peneliti gunakan ada yang memenuhi dan ada yang tidak.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- a. Dapat dilihat dari segi produktivitas apa yang ditargetkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga tidak memenuhi produktivitas kinerja dalam pelaksanaan program hibah tersebut.
 - b. Dari segi kualitas layanan masih ada keluhan dari masyarakat karena lamanya waktu pemasangan serta mahalnya biaya per bulan, sehingga tidak memenuhi kualitas layanan dalam pelaksanaan program hibah tersebut.
 - c. Dari segi responsivitas, memang aspirasi masyarakat terhadap program ini sangat tinggi akan tetapi belum semua yang mendaftar bisa mendapatkan bantuan tersebut karena harus diseleksi lagi dan untuk koutanya pun sudah dibatasi oleh bagian pusat setiap tahunnya, sehingga responsivitas dari pelaksanaan program ini juga dikatakan belum memenuhi sepenuhnya.
 - d. Dari segi tanggung jawab sudah terpenuhi, karena Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) sudah melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.
 - e. Dan yang terakhir dari segi akuntabilitas atau dengan kata lain yaitu tanggung jawab sudah terpenuhi, setiap tahap yang dilaksanakan pasti ada tanggung jawab begitu juga dengan program ini semua yang terlibat bertanggung jawab dengan pelaksanaan Program Hibah Air Minum di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam pelaksanaan Program Hibah Air Minum di Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat sehingga keberadaan program hibah ini tidak jelas dimata masyarakat, pembayaran insentif yang lambat, calon pelanggan tidak ditempatkan, banyaknya keluhan masyarakat, serta standar pemasangan yang berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2015. *Pedoman Pengelolaan Program Hibah Air Minum APBN*. Jakarta
- Anonim. 2015. *Corporate Plan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai.



Web : <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Darman, Syarif. 2016. *Teori-Teori Manajemen Dan Organisasi*. Tersedia di: <http://theorymanajemenandanorganisasi.blogspot.co.id/2016/01/kinerja-pegawai.html>

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat

Dessy, Alfrida Sari. 2014. *Teknik Sampling Pada Penelitian Kualitatif*. Tersedia di: <http://www.eureka-pendidikan.com/2014/11/teknik-sampling-pada-penelitian.html>

Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Mahsun, Mohamad. 2014. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFY-Yogyakarta.

Moorhead & Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi Manajemen Sumber daya Manusia Dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Rai, I Gusti Agung. 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2011. *Membangun Dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT.Refika Aditama.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.