

KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK DALAM PENYEDIAAN KEBUTUHAN AIR BERSIH DI KOTA PEKANBARU

Oleh: **Fifin Istiani**

Email: **Fifinistiani@gmail.com**

Dosen Pembimbing: **Tuti Khairani Harahap**

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

28293-Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Salah satu kewajiban Pemerintah Daerah dalam Administrasi Publik adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja Pemerintah agar tercapainya sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan oleh Negara.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Mangkunegara, 2012:9). PDAM Tirta Siak merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan pemberian dan penyediaan air bersih kepada masyarakat di kota Pekanbaru.

Penelitian ini di dasarkan karena banyaknya fakta yang terjadi di PDAM Tirta Siak belum melakukan penyediaan air bersih bagi masyarakat kota Pekanbaru secara menyeluruh bahkan setiap tahun pelanggannya menurun. Melalui pendekatan kualitatif maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di kota Pekanbaru yang diatur dalam Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja PDAM pada pasal 3 yaitu aspek keuangan, aspek oprasional, dan aspek administrasi. Untuk menguatkan temuan teori Agus Dwiyanto menjadi indikator kinerja dalam penelitian ini sebagai indikasi untuk menilai kinerja terdiri dari efektifitas, responsifitas, dan akutanbilitas.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kinerja karyawan PDAM Tirta Siak tidak di lakukan secara maksimal. Dalam penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menghambat dalam penyediaan air bersih antara lain factor pendanaan, sarana dan prasarana, dan kurangnya sumber daya manusia yang professional.

Kata Kunci: kinerja karyawan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak, Penyediaan Kebutuhan Air bersih

Performance of Local Water Company Employees (PDAM) Tirta Siak In a Clean Water Supply In The City Of Pekanbaru

By: Fifin Istiani

Email: fifinistiani@gmail.com

Adviser: Tuti Khairani Harahap

Department of Public Administration Faculty of Social and political sciences

University of Riau

Bina Widya Campus Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

28293-Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

One of the obligations of local government in public administration is to carry out obligatory tasks such as providing clean water for the community. As stated in the 1945 constitution article 33 paragraph 3 that the earth, water, and natural resources contained there in are controlled by the state and in use for the greatest possible for the welfare of the people. To carry out these obligations, the government's performance is necessary to achieve as the objectives set by the state.

Performance is the result of work in quantity achieved by employees in performing their duties which related to the responsibilities are given to them (Mangkunegara 2012:9). PDAM Tirta Siak is a Regional Owned Enterprise (BUMD) engaged in providing services and clean water supply needs to the community in the city of Pekanbaru.

The research is based on the facts that occurred in PDAM Tirta Siak has not done clean water supply for the city of Pekanbaru community thoroughly even every year its customers decreased. through qualitative approach, the purpose of this research is to know how is the performance of PDAM Tirta Siak employees and to identify factors affecting the performance of PDAM Tirta Siak in fulfilling the need of clean water in Pekanbaru. Which is set in Kepmendagri Number 47 of 1999 on PDAM performance assessment guidance in article 3 that is financial aspect, operational aspect, and administration aspect. To strengthen the findings of Agus Dwiyanto theory in the research into performance consisting of effectiveness, responsiveness, and accountability.

The result of this study found that employee performance PDAM Tirta Siak not done to the fullest. In this research also found some inhibiting factors in the provision of clean water include funding factors, facilities and infrastructure, and lack of professional human resources.

Keywords: Employee Performance, Tirta Siak Water Supply Company, Clean Water Supplies Requirement

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kewajiban Pemerintah Daerah dalam Administrasi Publik adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja Pemerintah agar tercapainya sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan oleh Negara. Organisasi pemerintah maupun swasta dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam mengoptimalkan kinerja dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni membandingkan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap instansi pemerintah maupun swasta akan selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap organisasi dalam melaksanakan kegiatannya tidak terlepas dari tujuan, visi, dan misi organisasi yang diembannya. Apalagi sebuah instansi pemerintah, sebagai organisasi publik selain berpedoman pada tujuan, visi, dan misi organisasi juga harus lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena, pemberian pelayanan umum oleh aparatur

pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai dimasyarakat disamping sebagai abdi negara yang ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat.

(Boediono,2003:60)

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

(Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:6).

PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak Luput di hadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Banyak pelanggan PDAM Tirta Siak Pekanbaru yang mengeluh karena kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, tak hanya itu air tersebut juga keruh dan berwarna kekuningan sehingga wadah penampungan air PDAM harus di bersihkan. PDAM Tirta Siak Pekanbaru

harus berpikir strategis dan sesuai dengan perkembangan Kota Pekanbaru, Prioritas utama PDAM sekarang ini adalah memenuhi kualitas kebersihan air, terlebih lagi setelah banyaknya engaduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang air yang di aliri oleh PDAM berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengalami kebocoran.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PDAM Tirta Siak belum bagus karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan system kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan system manajemen kinerja yang baik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru
 - 2) Untuk mengetahui dan menganalisis factor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Siak

dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori yang di peroleh penulis selama di bangku kuliah dalam praktik yang di lakukan di lapangan..

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih.

KONSEP TEORI

1. Kinerja Karyawan

Menurut **Mangkunegara, (2012: 9)** kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Kinerja merupakan catatan outcome yang di hasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang di lakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut **Hasibuan, (2012 : 94)** bila dikaitkan dengan kerja maka dikenal istilah prestasi kerja yaitu merupakan hasil yang dicapai seseorang ketika mengerjakan tugas atau kegiatan tertentu (bekerja). Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas,

semakin besarlah prestasi kerja karyawan tersebut.

Menurut **Mulyasa, (2007 : 136)** menyatakan bahwa "Kinerja seseorang merupakan fungsi perkalian antara kemampuan (*ability*) dan motivasi". Hubungan perkalian tersebut mengandung arti bahwa jika seseorang rendah pada salah satu komponen maka prestasi kerjanya akan rendah pula. Kinerja seseorang yang rendah merupakan hasil dari motivasi yang rendah dengan kemampuan yang rendah.

Menurut **Siswanto, (2005 : 231)** kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan penilai untuk menilai kinerja dengan cara membandingkan kinerja atas pekerjaan suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.

Kinerja terdiri dari tiga indikator (**Agus Dwiyanto, 2002 :49**) sebagai indikasi untuk menilai kinerja yaitu efektivitas, responsivitas, akuntabilitas.

Menurut **Agus Dwiyanto (2002:50)** responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk dapat mengenali apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan harapan masyarakat, maka sebuah organisasi dituntut untuk mengerti kondisi masyarakat, karena dengan mengerti dan memahami kondisi masyarakat tersebut dapat menjadi pertimbangan untuk menghasilkan sebuah produk (hasil) baik berupa barang maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Demikian halnya dengan PDAM, keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan khususnya penyediaan air bersih juga ditentukan oleh keselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan keinginan masyarakat. Dari uraian tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa responsivitas menggambarkan kemampuan PDAM Tirta Siak Pekanbaru dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, dan memenuhi kebutuhan, keluhan, serta tuntutan dari masyarakat mengenai air bersih.

Akuntabilitas (*accoutability*) menurut **Kumantoro (2005:3)** adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat yang sesungguhnya. Akuntabilitas publik terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus bertanggungjawab secara langsung maupun tidak langsung kepada rakyat.

Pengukuran kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara *continue*, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan.

Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh di gilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau Cuma malam hari hingga dini hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hampir di semua daerah tanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik..

Tingkat keberhasilan kinerja perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang dapat di nilai berdasarkan indikator yang di susun

oleh Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 pada pasal tiga yang di hitung dari aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi, di karenakan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 bahwa kinerja merupakan tingkat keberhasilan pengelolaan PDAM dalam satu tahun buku.

Indikator- indikator ini dipilih karena ketiga indikator ini dirasa dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal, sehingga dengan melihat indikator-indikator tersebut dapat diketahui apakah kinerja PDAM dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat telah berhasil atau belum

PENELITIAN TERDAHULU

Untuk menghindari kesamaan penulisan maka dalam penelitian ini penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dalilul Islamy dan Widjonarko (2014) dalam penelitiannya yang berjudul *Studi Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Siak Berdasarkan Pendapat Pelanggan (Study Kasus: PDAM Tirta Siak Pekanbaru)*. Untuk mengetahui kinerja PDAM Tirta Siak pada saat ini diambil dari perspektif pelanggan karena pembahasan dalam laporan ini bertujuan melihat kinerja PDAM Tirta Siak dari pendapat pelanggan penilaian kinerja yang di tampilkan berdasarkan variabel-variabel yang di rasakan langsung oleh pelanggan. Penelitian ini melakukan penilaian kinerja berdasarkan pendapat pelanggan ada 10 variabel untuk mengukur kinerja pelayanan PDM Tirta Siak antara lain pendistribusian air, kualitas air, keakuratan meteran air, kecepatan penyambungan baru, kemampuan pengaduan, infrastruktur, kemudahan pelayanan pelanggan, kelancaran

komunikasi, kemampuan penanganan, dan pelayanan petugas kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsure kinerja dalam fasilitas infrastruktur PDAM Tirta Siak yang masih kurang baik sehingga pelanggan merasa kurang puas sedangkan untuk unsure-unsur lainnya seperti pendistribusian air, kualitas air, keakuratan meteran air, kecepatan penyambungan, kemampuan pengaduan, dan kemudahan pelayanan pelanggan sudah merasa cukup puas. Sedangkan untuk unsure-usur pelayanan kepada pelanggan, kelancaran komunikasi dengan pelanggan, dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan pelanggan sudah merasa baik/puas.

Indah Kamelya Shifa, dkk (2015) yang berjudul *Analisis Kinerja PDAM Tirta Siak Provinsi Riau kota Pekanbaru*. Metodologi yang di lakukan dalam analisis terhadap kinerja PDAM Tirta Siak adalah *kuesioner* dan *monitoring data*. Pemberian kuesioner ini di lakukan secara acak kepada pelanggan rumah tangga yang berada di sekitar lokasi PDAM Tirta Siak. Kemudian di lanjutkan dengan monitoring data dengan mengumpulkan data sekunder yaitu data yang berkenaan analisa kinerja PDAM berupa data yang di analisa berdasarkan tensor selama 5 tahun yaitu pada tahun 2010-2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kepuasan pelanggan PDAM Tirta Siak survei yang telah di lakukan menunjukkan hasil untuk kriteria aspek teknis lebih dari 58% pelanggan masih belum puas (cukup puas, kurang puas, dan tidak puas). Sedangkan survei untuk aspek non teknis menunjukkan hasil cukup puas (lebih dari 60%). Evaluasi hasil kinerja PDAM Tirta Siak menunjukkan tingkat keberhasilan dalam melayani masyarakat kota Pekanbaru berdasarkan Kepmendagri No 47 Tahun 1999 mencapai bobot rata-rata yaitu 36,01 dengan kata lain tingkat

keberhasilannya adalah kurang baik. Hasil evaluasi kinerja PDAM Tirta Siak sesuai peraturan BPPSPAM memperlihatkan hasil dengan nilai rata-rata sebesar 2,05 dengan penilaian kondisi PDAM adalah sakit.

Dari beberapa penelitian di atas peneliti sebelumnya yang meneliti pada lokasi yang sama di PDAM Tirta Siak tentang analisis kinerja dan studi kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak belum ada yang meneliti tentang Kinerja Karyawan PDAM Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti tertarik meneliti kinerja karyawan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di kota Pekanbaru sehingga PDAM mampu menunjukkan kinerja yang optimal dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yakni menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yang terletak di Jl. Jend. Sudirman, No.246, Tangkerang, Pekanbaru.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan lebih tentang masalah yang diteliti di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Data diperoleh dari sumber individu seperti hasil wawancara atau sumber data yang berkaitan langsung tentang Pengawasan objek wisata Danau Raja di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa buku-buku penunjang, dokumen-dokumen yang relevan dan berkaitan dengan judul penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dapat digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti mengenai permasalahan yang berkaitan dengan Pengawasan Objek wisata Danau Raja di Kecamatan Rengat.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Teknik wawancara pada penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dan data relevan penelitian (**Riduwan 2005:31**).

6. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data yang memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja PDAM Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menganalisis tentang “Kinerja Karyawan PDAM Tirta Siak Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih”. Berdasarkan fenomena – fenomena permasalahan yang sering terjadi yaitu keluhan masyarakat terhadap penyediaan air bersih yang mana keluhan tersebut seperti adanya pipa bocor dan air tidak keluar. Penyebab kebocoran pipa di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru antara lain:

1. Pipa distribusi yang ada sudah tua (tidak sesuai standar)
2. Adanya penyambungan liar oleh masyarakat
3. Peralatan pencatatan pemakaian air tidak akurat

Untuk mengatasi kebocoran pipa tersebut, maka PDAM Tirta Siak memprioritaskan penanganannya dengan melakukan :

1. Perbaikan berkala dengan pengantian pipa baru
2. Penutupan sambungan liar
3. Operasi pelanggan untuk mencocokkan meter air dengan pemakai sebenarnya

a.1 Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999

Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan indikator kinerja PDAM Tirta Siak berdasarkan Peraturan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 Pasal 3 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesehatan PDAM yang menjelaskan tentang bagaimana hasil kinerja karyawan pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, yaitu terdiri dari :

1. Aspek keuangan

Aspek keuangan adalah gambaran mengenai tingkat kesehatan manajemen dalam mengelola kekayaan perusahaan. factor yang menentukan biaya yang di keluarkan serta di dihasilkan untuk membuat sebuah usaha yang optimal. Aspek keuangan sangat penting dalam pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas. Untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih, PDAM berupaya untuk mengoptimalkan jaringan perpipaan yang telah terpasang namun jaringan perpipaan PDAM Tirta Siak belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah. Hal ini di sebabkan karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh PDAM Tirta Siak yang menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan akan alat-alat untuk pengadaan dan pemeliharaan jaringan perpipaan.

Seperti yang telah diungkapkan oleh Direktur PDAM Tirta Siak sebagai berikut :

“...pihak kami belum bisa mandiri sehingga tetap jalan di tempat. Di karenakan masih perlunya penggantian pipa yang sudah banyak rusak hingga persoalan internal lainnya, pengelolaan bisa berjalan dengan baik dan sesuai target jika ada bantuan dari APBD. (Wawancara 06 Februari 2017)

Hal ini juga di sampaikan oleh anggota Komisi II DPRD Pekanbaru kepada Riau Pos senin (27/7) sebagai berikut :

“seharusnya pemerintah harus kembali mencari tahu apa sebenarnya penyebab dari belum maksimalnya kinerja dari perusahaan BUMD. Pasalnya kalau terkait dengan masalah dana, tidak mungkin karena sudah ada suntikan dana karena dana sudah di keluarkan dan juga perusahaan ini mengelola air, dimana air merupakan kenutuhan masyarakat banyak maka kami meminta pemerintah memperhatikan PDAM untuk bagaimana bisa maju kedepannya”.

Dari kutipan di atas dapat di simpulkan bahwa aspek keuangan PDAM Tirta Siak belum maksimal di karenakan masih banyak kekurangan misalnya Karena keterbatasan dana yang dimiliki oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

2. Aspek Operasional,

Aspek operasional adalah untuk menilai kesiapan perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan menilai ketepatan lokasi, produksi, distribusi dan pelayanan dan layout serta kesiagaan mesin mesin yang di gunakan. Namun pada kenyataannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru belum optimal dalam pelayanan pada jaringan perpipaan dan kesiagaan mesin mesin yang di gunakan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan jumlah pelanggan.

Pada dasarnya kegiatan utama yang di lakukan oleh PDAM Tirta Siak adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, yang meliputi pengelolaan air mulai dari sumber air hingga sampai kepada rumah masyarakat/pelanggan. Namun, optimalisasi jaringan perpipaan di PDAM Tirta Siak ini belum sepenuhnya menjangkau wilayah.

Hal ini di sampaikan oleh salah seorang pegawai PDAM Tirta Siak dalam hasil wawancara berikut ini :

“sampai saat ini penyediaan air bersih kepada masyarakat belum merata, di karenakan masih ada pelanggan PDAM Tirta Siak yang belum mendapatkan air bersih secara maksimal misalnya seperti kemacetan air yang masih sering terjadi. Hal ini terjadi di karenakan adanya kerusakan peralatan PDAM Tirta Siak sehingga menjadi penghambat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru”. (wawancara 6 februari 2017)

Dari pernyataan di atas bahwa permasalahan yang melandasi kurang maksimalnya dalam pemenuhan kebutuhan air bersih kepada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Dengan adanya permasalahan ini maka proses pemenuhan kebutuhan air bersih kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru menjadi terhambat sehingga tidak semua pelanggan mendapatkan kepuasan dalam proses pemenuhan air bersih.

3. Aspek Administrasi

Aspek administrasi merupakan gambaran mengenai proses manajemen dalam mengelola perusahaan. Penilaian kinerja PDAM dari aspek administrasi ini memiliki rencana yang di nilai yaitu rencana jangka panjang dimana perusahaan telah memiliki rencana jangka panjang dan harus di pedomi sebagai tindak lanjut perusahaan. Rencana jangka panjang merupakan rencana strategis yang mencakup rumusan mengenai tujuan dan sasaran yang hendak di capai perusahaan dalam jangka waktu beberapa tahun ke depan.

Seperti halnya yang di kutip dari kompasiana sebagai berikut :

“Perhatian Pemerintah Daerah melalui PDAM Tirta Siak sangat minim untuk memenuhi kebutuhan air bersih warganya, jangan sampai bertambah malahan pelanggan PDAM Tirta Siak setiap tahunnya makin berkurang akibat kualitas air dan pelayanan yang rendah sehingga membutuhkan bagaimana agar berhasilnya PDAM dalam memberikan kualitas air yang bagus untuk masyarakat”.

(sumber Kompasiana.com)

Hal ini juga di sampaikan oleh bagian Humas sebagai berikut :

“Humas PDAM Tirta Siak untuk saat ini mempunyai ruangan dalam menangani keluhan pelanggan. Jadi ketika ada pelanggan yang ingin melapor atau complain masalah air bisa datang di bagian pelayanan untuk menyampaikan masalah yang di hadapi oleh pelanggan. Karena PDAM merupakan perusahaan pelayanan, hingga pelayanan yang kami berikan sangat membantu pihak manajemen.” **(wawancara 06 februari 2017)**

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa manajemen dalam PDAM sangat di butuhkan untuk tercapainya suatu kinerja. Begitu juga dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak PDAM terhadap pelanggan.

Selain di tinjau dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), kinerja PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ini juga bisa di tuangkan berdasarkan teori Agus Dwiyanto.

a.2 Kinerja PDAM berdasarkan Teori (Agus Dwiyanto, 2002 :49)

Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan 3 (tiga) indikator yang menjelaskan tentang bagaimana hasil kinerja

karyawan pada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2009 : 49) yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk. Dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai organisasi telah sesuai dengan target yang ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif, sedangkan jika hasil yang dicapai oleh organisasi belum sesuai dengan target yang ditentukan maka organisasi tersebut belum efektif.

Seperti yang di kemukakan oleh Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru sebagai berikut:

“Mengakui layanan perusahaan itu masih jauh dari kata memuaskan. Kondisi tersebut di sebabkan oleh pipa yang sudah tua menyebabkan air yang sampai ke pelanggan keruh.” (TribunPekanbaru.com).

Hal ini juga disampaikan oleh salah seorang pelanggan PDAM Tirta Siak adalah sebagai berikut:

“Saya kira kurang efektif karena air yang di keluarkan tidak sesuai dengan yang kami harapkan terkadang air yang keluar berbau tidak sedap dan berwarna kuning”. (Wawancara 6 februari 2017).

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan PDAM Tirta Siak kurang efektif dan masih banyak yang harus di benahi dari saluran perpipaan sehingga menyebabkan air yang keluar berbau tidak sedap dan berwarna kuning.

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil.

Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi public dalam menjalankan kebutuhan masyarakat. Responsivitas PDAM Tirta Siak berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Tirta Siak terhadap konsumen/pelanggan. yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari PDAM Tirta Siak. Keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan khususnya penyediaan air bersih juga ditentukan oleh keselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan keinginan masyarakat untuk mengatasi, menanggapi, dan memenuhi kebutuhan, keluhan serta tuntutan dari masyarakat mengenai air bersih.

Hal ini disampaikan dalam hasil wawancara dengan Staf bagian Teknik mengenai keluhan dari pelanggan yang menyatakan :

“Ya, kami sadar dengan adanya keluhan dari pelanggan, tetapi kami juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, PDAM Tirta Siak mempunyai system pengiriman air untuk wilayah yang terjangkau menggunakan pompa air sedangkan untuk wilayah yang tidak terjangkau kami menggunakan mobil tangki ya walaupun mengalami berbagai persoalan diantaranya jumlah mobil tangki yang terbatas dan tidak semua dapat air”. (Wawancara 06 Februari 2017).

Dari wawancara di atas tersebut dapat diketahui bahwa keluhan dari pelanggan/masyarakat sebagian besar berkaitan dengan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas air yang diberikan PDAM. Padahal hal tersebut ada tercantum dalam Misi PDAM Tirta Siak sehingga menyebabkan bahwa kinerja PDAM Tirta

Siak belum memenuhi semua visi misi PDAM Tirta Saik Kota Pekanbaru.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas public merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan atas kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas public merupakan kewajiban pejabat public untuk member penjelasan, keterangan, dan jawaban baik di minta atau tidak kepada public apa yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh para pejabat publik. Keterangan dan jawaban tersebut harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada publik dengan tujuan agar masyarakat (publik) menjadi tahu tentang apa yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah. Akuntabilitas dari PDAM Tirta Siak merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban PDAM Tirta Siak adalah Kepala Badan Pengawas, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru.

Hal ini disampaikan dari wawancara dengan Staf bagian umum sebagai berikut :

“Akuntabilitas itu penting... karena kami kan suatu organisasi publik yang perlu menyampaikan laporan keuangan yang transparan kepada Pemerintah Daerah”. (Wawancara 6 Februari 2017).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa laporan pertanggungjawaban PDAM Tirta Siak berupa laporan keuangan akan di audit terlebih dahulu kemudian di laporkan

kepada pihak-pihak yang memiliki kewenangan.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan PDAM Tirta Siak Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru

Kebutuhan akan air bersih termasuk kebutuhan dalam sector publik dan merupakan bagiandari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh Pemerintah. PDAM Tirta Siak sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang memiliki misi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal pada bidang yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan rakyat. Sebagai instansi yang berbentuk BUMD, disamping memiliki misi visi bagi pelayanan publik, PDAM Tirta Siak kadang-kadang di beri tugas sebagai salah satu komponen yang menggerakkan perekonomian daerah, memberikan atau membuka kesempatan kerja, dan sekaligus diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai salah satu komponen bagi pemasukan ka daerah dari keuntungan yang diperolehnya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja PDAM Tirta Siak Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia

Dalam rangka kegiatan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak masih ditemui berbagai hambatan yang dihadapi, diantaranya mengenai sumber daya manusia (SDM). Secara kuantitas, SDM di lingkungan PDAM Tirta Siak masih kurang dibanding dengan wilayah pelayanannya. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang pegawai PDAM Tirta Siak sebagai berikut :

“secara kuantitas pegawai disini memang kurang, apalagi di sector PDAM Tirta Siak unit dimana dan harus mengurus

segala kegiatan yang ada di kantor belum lagi nanti sebagian pegawai di tunjuk untuk terjun ke lapangan sehingga kami masih kerepotan untuk membagi antar wilayah sehingga terjadi tumpang tindih”. (Wawancara 06 Februari 2017).

Hal ini juga disampaikan oleh staf PDAM Tirta Siak sebagai berikut:

“untuk kualitas pegawainya, secara umum juga masih rendah. Dimana kita tidak bisa memilih SDM seperti yang kita butuhkan karena perekrutan sumber daya manusia bukan berdasarkan ujian tapi berdasarkan dulu ada proyek dibangun, kemudian ada karyawan yang bersedia ikut mengelola, nah disitu karyawan direkrut. Untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan kita, itu cukup sulit bagi pihak PDAM Tirta Siak”. (Wawancara 6 Februari 2017).

Dari apa yang telah disampaikan dalam wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di PDAM Tirta Siak bisa dikatakan masih rendah karena tidak bisa merekrut pegawai sesuai dengan kebutuhan. Ada pegawai yang dapat melaksanakan beberapa tugas, namun ada juga pegawai yang hanya bisa melakukan satu tugas saja padahal mereka dituntut untuk dapat melaksanakan banyak tugas. PDAM adalah sebagai pengelola asset, baik peralatan maupun sumber daya manusia, sehingga apa yang telah dibangun oleh proyek, belum tentu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh PDAM khususnya dalam hal sumber daya manusia. Dan untuk meningkatkan kualitas SDM yang telah ada saat ini, PDAM mengupayakan berbagai macam cara untuk meningkatkan kualitas SDM, diantaranya dengan mengadakan pembelajaran dan pelatihan kepada pegawai.

2) Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Selain faktor SDM, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang menghambat kinerja PDAM Tirta Siak dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang masih belum memadai adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk produksi dan distribusi air, seperti keterbatasan sumber air yang dikelola oleh PDAM dan masih terbatasnya watertreatment yang dimiliki sehingga akan berpengaruh terhadap kuantitas dan kualitas air yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut ini hasil wawancara oleh staf bagian teknik :

“...kesulitan yang kami hadapi saat ini masalah sarana dan prasarana yaitu kurangnya saluran perpipaan yang harus di ganti karena pipa yang kami gunakan sampai saat ini masih ada pipa yang umurnya sudah tua”. (Wawancara 6 Februari 2017).

Kurangnya peralatan akan mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat, khususnya pada saat musim penghujan. Karena saat musim penghujan, biasanya sumber air yang dikelola oleh mesin pompa akan berwarna kuning. Ini yang akan mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Siak, karena kualitas air kurang bagus.

3) Faktor Ekonomi

Aspek ekonomi sebagai factor pendukung kinerja PDAM Tirta Siak pada pola pemakaian air dari pelanggan yang cukup tinggi membuat kinerja PDAM Tirta Siak semakin baik, tetapi sebaliknya jika pemakaian air dari pelanggan cukup rendah

maka itu cukup sulit untuk membuat kinerja PDAM Tirta Siak semakin baik. Hal ini di karenakan untuk mencukupi kebutuhan air dari pelanggan maka PDAM Tirta Siak di tuntut untuk meningkatkan kinerjanya baik dari segi teknis maupun operasional guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hal ini di sampaikan oleh staf penagihan (kasir) sebagai berikut :

“jika pemakain rata-rata pelanggan cukup tinggi maka pembayaran pelanggan jarang yang menurun hal ini tentu menyenangkan bagi kami untuk terus bekerja demi kepuasan pelanggan”. (Wawancara 6 Februari 2017).

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di ketahui bahwa factor ekonomi menjadi pendorong utama dari kinerja PDAM Tirta Siak dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam penyediaan Kebutuhan Air Bersih tersebut maka dapat di tarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Tiga aspek yang di lakukan untuk mengatur kinerja PDAM Tirta Siak dalam kegiatan penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru adalah aspek keuangan, aspek operasional, aspek Administrasi dan juga di dukung oleh teori Agus Dwiyanto. Tiga indikator yang di lakukan dalam Pengukuran kinerja PDAM Tirta Siak sangat penting di lakukan karena hal ini akan berimplikasi terhadap kuantitas, kualitas pelayanan yang akan di berikan dalam masyarakat/

pelanggan dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru serta upaya untuk memperbaiki kinerja yang di lakukan secara lebih terarah dan sistematis. Hal ini dikarenakan mereka belum menerapkan aturan setandar kinerja yang telah di tetapkan. Sehingga dengan memperbaiki kinerja PDAM Tirta Siak dapat merubah format organisasi PDAM Tirta Siak menjadi pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru.

2. Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM Tirta Siak yaitu faktor yang mendukung kinerja PDAM Tirta Siak antara lain adanya faktor Sumber daya manusia, faktor ekonomi dan faktor sarana dan prasarana. Factor yang menjadi penghambat kinerja PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di kota pekanbaru ialah masih rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang di miliki oleh PDAM Tirta Siak serta keterbatasan sarana dan prasarana yang ada. Secara keseluruhan kinerja PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam penyediaan air bersih penulis menarik kesimpulan masih kurang maksimal.

B. Saran

1. Pemerintah Pekanbaru hendaknya dapat melaksanakan urusan pemerintah yang wajib yaitu penyediaan air bersih bagi masyarakat kota Pekanbaru.
2. Pemerintah Pekanbaru hendaknya dapat berkoordinasi dengan pihak terkait agar dapat membangun PDAM yang memenuhi kebutuhan bersih bagi masyarakat Kota Pekanbaru dan tepat

sesuai dengan kebutuhan PDAM Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT.Rosda.
- Dharma, et.al. 2014. *Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang*
- Hadari Nawawi. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Malayu S.P. Hasibuan. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BUMI AKSARA.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah*. PT. Rosda. Bandung.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Stephen P.Robbins & Timothy A. Judge.2008. *Prilaku Organisasi Edisi 12 Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sutrisno, H. Edy, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Tuki, Helfrin. 2013. *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada*

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo

Yuniarsih, Tjutju & Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta .

Wilson Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: ERLANGGA.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Nurina Jati, Irfa. 2007. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Di PERUM BULOG DIVREJATENG*.

Mohammad Mahsun, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE

Jurnal:

Tuki, Helfrin. 2013. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo*.

Kurnia Sari, Risma. 2009. *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gunungkidul Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih*.

Karya, D. C. (2010). *Kinerja PDAM, BPPSPAM*. Jakarta: Kementrian

Pekerjaan Umum.

Indah Kamelya Shifa, Ari Sandhyavitri, Fauzi Manyuk. 2015. *Analisis Kinerja PDAM Tirta Siak Provinsi Riau Kota Pekanbaru*.

Dalilul Islamy, Widjonarko. 2014. *Study Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Siak Berdasarkan Pendapat Pelanggan (Study Kasus: PDAM Tirta Siak Pekanbaru)*.

Sumber-Sumber Lain:

https://googleweblight.com/?lite_url=https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Pendukung_Pengembangan_Sistem_Penyediaan_Air_Minum&ei+ajzgrjas&lc=id

Profil PDAM Tirta Siak Pekanbaru

Peraturan Daerah Provinsi Riau No 1 Tahun 2002 Tentang : perubahan status Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Provinsi Riau Di Pekanbaru menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru.

Peraturan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 12 Tahun 1997.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah AirMinum.