

**DINAMIKA PROSES KEBIJAKAN ANGGARAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SIAK  
KOTA PEKANBARU (TAHUN 2008-2012)**

Armanda Sativa Graha

dan

Drs. Erman M, M.Si

Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru

Email: [armandasativagraha@yahoo.co.id](mailto:armandasativagraha@yahoo.co.id)

**Abstrak**

This study aimed to describe the actors involved in the process of budget policy PDAM Tirta Siak in improving the performance of the company responsible for providing clean drinking water for the citizens of the city of Pekanbaru . Phenomenon that will be seen is the process of budget policy in 2008-2012. The usefulness of this study are as material information regarding the use of budgetary funds provided to PDAM Tirta Siak or other funds that go to the PDAM Tirta Siak , as well as the elements are concerned that use and know about the utilization of these funds so that customers and the general public know about the existence of and utilization of these funds .

The method used in this study is qualitative methods of data that can not be expressed in terms of numbers but in the form of an explanation that describes the shape of the state , a process , a particular event . Data collection techniques using interview techniques , documentation and observation .

To implement the required policies based on the concept Ndraha best choice within the limits of the competence of the relevant actors and institutions and formally binding . From the research it can be concluded that the budget policy in the years 2008-2012 PDAM Tirta Siak still not optimal due to the lack of cooperation between the Government and the company and other parties related to the PDAM Tirta Siak .

**Keywords** : policies, performance, budget, government, society.

## Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Pertimbangan ekonomik digunakan dalam memilah, mana public goods yang dapat diprivatisasikan dan mana yang tetap dikelola oleh pemerintah.

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM Tirta Siak merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Badan usaha didefinisikan sebagai suatu lembaga yang secara khusus dibentuk untuk menyatukan faktor-faktor produksi seperti tenaga kerja, material, dana-dana, dan lain sebagainya dalam menyediakan barang-barang dan jasa-jasa dengan tujuan untuk memperoleh laba, berada dibawah pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi tingkat 1 Riau No. 2 tahun 1976 tentang pendirian PDAM dan disahkan dengan surat keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 26 february 1981 No.975.530-144, yang kemudian dirubah menjadi Peraturan Daerah No. 2 tahun 1988 (lembaran daerah No. 7 tahun 1989). Menggunakan sumber baku air permukaan sungai Siak, instalasi awal dibangun pada tahun 1972 dengan kapasitas terpasang 200 liter/detik dan kapasitas operasi 100Km dengan sumber air baku dari Tampan/Sungai Siak. Pada tahun 1997 diserahkan pengelolaannya dari Pemda tingkat I Provinsi Riau kepada Pemda tingkat II Kotamadya Pekanbaru berdasarkan SK. Gubernur No. KPTS-185/VI/1997 dan NO. KPTS-186/IV/1997 tanggal 7 april 1997.

Tugas pokok PDAM Tirta Siak adalah menyelenggarakan pengelolaan air bersih guna meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat kota Pekanbaru. Sedangkan fungsi PDAM Tirta Siak adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat dikota Pekanbaru dan sekitarnya.

selama ini Perusahaan Daerah Tirta Siak yang ditugasi Pemko Pekanbaru untuk mengelola air minum ini, berjalan dengan kondisi keuangan yang belum sehat dan belum mampu berkembang serta masalah lainnya.

Ini tidak sesuai dengan visi yang ingin dibangun oleh PDAM Tirta Siak, yaitu menjadi perusahaan yang sehat, terpercaya, handal, dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi kota Pekanbaru. Dan misi PDAM diantaranya :

- Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas
- Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai
- Menjadi salah 1 sumber pendapatan asli daerah kota Pekanbaru.

Salah satu kendala yang dihadapi PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru adalah kualitas air baku sangat rendah dan sulit diolah karena dipengaruhi rawa, biaya pengolahan air sangat tinggi untuk menghasilkan air bersih, cakupan pelayanan masih rendah sehingga PDAM belum dapat beroperasi secara efisien yang sangat mempengaruhi keuangan, sistem distribusi menggunakan sistem pompanisasi yang mahal biaya operasionalnya serta tarif yang berlaku masih rendah dari biaya yang diperlukan untuk operasional.

PDAM Tirta Siak sendiri mempunyai kebijakan mutu dengan bertekad untuk memberikan pelayanan air minum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan stakeholder dengan cara :

- Melakukan peningkatan kuantitas, kontinuitas, dan kualitas
- Membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan stakeholder
- Melakukan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan
- Membangun rasa solidaritas, integritas, dan loyalitas sesama pegawai
- Berkontribusi menjadi salah 1 sumber PAD kota Pekanbaru
- Melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Sasaran mutu dari PDAM Tirta Siak adalah :

- Rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelanggan 70%
- Masing-masing pegawai mendapatkan pelatihan minimal 1x dalam setahun
- Tingkat kehilangan air menurun 15% dari tahun sebelumnya
- Aktivitas perawatan dan pemeliharaan terlaksana 80%
- Pencapaian profit perusahaan minimal saldo kas 1x biaya operasional
- Peningkatan penerimaan 10% pertahun
- Penambahan pelanggan 25% pertahun dari jumlah penambahan pelanggan tahun sebelumnya

Memberikan gaji ke-13, 14 dan seterusnya sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan.

Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan suntikan modal operasional bagi PDAM Tirta Siak dengan jumlah sekitar 5 M hampir tiap tahunnya. Dana ini bersifat penyertaan modal, yang didapat Pemko nantinya penerimaan dari perusahaan itu, jika pengelolaan sudah baik. Dana lain berupa pinjaman serta kerjasama pun didapatkan oleh PDAM Tirta Siak, meski pada tahun 2009 tercatat telah terjadi pemutusan kerjasama antara PDAM Tirta Siak dan PT. KTDP.

Faktor kerugian masih dialami perusahaan meskipun berbagai bentuk bantuan datang dari berbagai pihak. Hal ini dikarenakan berbagai faktor penyebab, diantaranya masalah kebocoran pipa, tunggakan pembayaran pelanggan serta keterbatasan SDM.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya dana berbentuk penyertaan modal dari pemerintah kota, serta bantuan lain dari pihak luar maupun pihak swasta.
2. Adanya keluhan yang masih dirasakan pelanggan terkait kualitas pelayanan serta kinerja kinerja yang dinilai belum maksimal.
3. Adanya kendala-kendala yang masih dialami perusahaan, baik kendala langsung dari dalam perusahaan maupun kendala dilapangan seperti kondisi air maupun masalah pipa bocor dan sebagainya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena di atas, dapat dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pengelolaan anggaran yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghalang kemajuan PDAM Tirta Siak?
3. Apa saja langkah-langkah yang coba dilakukan PDAM Tirta Siak dalam rangka mengoptimalkan kinerjanya?

### **Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis melaksanakan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan anggaran oleh PDAM Tirta Siak.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghalang bagi kemajuan PDAM Tirta Siak
3. Untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan PDAM Tirta Siak dalam rangka mengoptimalkan kinerjanya demi pertanggung jawaban terhadap kebutuhan air minum warga kota Pekanbaru.

#### **Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penulis melaksanakan penelitian ini adalah sebagai bahan informasi untuk mengetahui proses penggunaan anggaran serta kondisi kritis yang dialami PDAM Tirta Siak saat ini dalam upayanya dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi warga kota Pekanbaru.

### **Metode Penelitian**

Untuk penelitian ini digunakan metode kualitatif, dimana metode ini menunjukkan pada riset yang menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, peristiwa tertentu. Data-data yang didapatkan berupa data hasil wawancara PDAM Tirta Siak, bahkan sebagian masyarakat kota Pekanbaru. Masyarakat yang dijadikan informan pada penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan bagi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Selain dari hasil wawancara juga digunakan dokumentasi yang diambil dari beberapa media serta juga dilakukan dengan observasi atau pengamatan lapangan langsung.

Dalam menganalisa data Kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat *fenemologis* yang mengutamakan penghayatan, yaitu berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitan terhadap-orang-orang bisa dalam situasi- situasi tertentu. Namun demikian, salah satu ciri dari metode penelitian kualitatif adalah

seringnya berubah-ubah desain penelitian tergantung pada perkembangan data yang telah dikumpulkan. Metode ini juga menempatkan pola-pola sebagai sasaran kajian dan bukannya variabel sebagai sasaran dalam penelitian.

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode deskriptif analitis yaitu usaha mengumpulkan, menyusun, dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambarnya dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi, dan fenomena yang diselidiki. Metode penelitian ini tentunya bisa menggambarkan perjalanan suatu gagasan, pemikiran yang terkait dalam masalah-masalah yang dibatasi dalam penelitian ini.

## **Hasil dan Pembahasan**

Dalam khazanah ilmu politik, kebijakan mempunyai arti sebagai pilihan terbaik dalam batas-batas kompetensi aktor dan lembaga yang bersangkutan dan secara formal mengikat. Dan anggaran adalah merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial, sedangkan penganggaran adalah proses atau metode untuk mempersiapkan suatu anggaran.

Kebijakan anggaran didefinisikan sebagai suatu teknik untuk mengubah pengeluaran atau penerimaan Negara saat perekonomian guncang baik karena inflasi atau deflasi. Tujuan kebijakan anggaran adalah untuk menemukan arah, tujuan dan prioritas pembangunan nasional serta pertumbuhan ekonomi agar sesuai propenas yang pada gilirannya meningkatkan kemakmuran masyarakat.

Konsep kebijakan anggaran akan berkaitan dengan desentralisasi, dimana desentralisasi merupakan sebuah instrumen untuk mencapai salah satu tujuan negara, yaitu terutama memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan menciptakan proses pengambilan keputusan publik yang lebih demokratis. Dengan desentralisasi akan diwujudkan dalam pelimpahan kewenangan kepada tingkat pemerintahan yang lebih rendah untuk melakukan pembelanjaan, kewenangan untuk memunggut pajak, terbentuknya dewan yang dipilih oleh rakyat, Kepala Daerah yang dipilih oleh DPRD, dan adanya bantuan dalam bentuk transfer dari Pemerintah Pusat.

Desentralisasi fiskal, merupakan salah satu komponen utama dari desentralisasi. Apabila Pemerintah Daerah melaksanakan fungsinya secara efektif, dan diberikan kebebasan dalam pengambilan keputusan penyediaan pelayanan di sektor publik, maka mereka harus didukung sumber-sumber keuangan yang memadai baik yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) termasuk pinjaman, maupun dana perimbangan dari Pemerintah Pusat.

Secara garis besar proses pemanfaatan anggaran PDAM Tirta Siak dinilai cukup terlihat penggunaannya meski beberapa hal masih belum terlihat secara maksimal. Kondisi PDAM yang kritis perlu perhatian yang ekstra dari berbagai pihak terkait maupun pihak luar yang berminat menjalin kerjasama dengan PDAM Tirta Siak.

## A. Pengelolaan Anggaran PDAM Tirta Siak

Adanya dana bantuan dari pemerintah daerah kota Pekanbaru berupa dana penyertaan modal sejumlah ±Rp 5 M yang disalurkan hampir tiap tahunnya, membuktikan adanya perhatian pemerintah daerah terhadap kondisi yang dialami PDAM Tirta Siak saat ini. Namun dana ini hanya mampu membenahi sedikit demi sedikit sebagian kecil dari permasalahan yang dialami oleh PDAM Tirta Siak. Dibutuhkan dana yang lebih jika ingin merubah PDAM Tirta Siak secara keseluruhan.

Selain dana penyertaan modal dari pemerintah, PDAM juga pernah mendapatkan dana dari pihak luar. Tercatat ditahun 2009 PDAM Tirta Siak pernah menerima dana hibah dari pihak Belanda untuk renovasi kantor sebesar ±Rp 300jt. Serta dana lain sebagai bentuk kerjasama dengan pihak PT.KTDP yang berjumlah ±55M, meskipun pada akhirnya kerjasama ini menemui jalan buntu dan berakhir pada pemutusan kerjasama antara kedua belah pihak.

Buntut dari permasalahan antara PT. KTDP dan PDAM Tirta Siak adalah, adanya tuntutan dari pihak KTDP kepada PDAM Tirta Siak untuk mengembalikan dana investasi seutuhnya seperti yang telah diberikan diawal kerja sama dulu. Disisi lain Pemko keberatan dengan permintaan pihak KTDP itu untuk mengembalikan dana seutuhnya. Hal ini dikarenakan berdasarkan kontrak kerjanya dulu dengan PDAM, telah disepakati jika untung rugi dibagi sama rata.

Untuk menyelesaikan masalah pengembalian investasi ini, akhirnya PDAM Tirta Siak berkonsultasi dengan Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) pusat guna mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah pengembalian dana ini. Dan berdasarkan hasil mediasi BPPSPAM ada empat rekomendasi yang diberikan, di antaranya kisaran investasi yang harus dikembalikan Pemko berkisar Rp10 miliar-Rp40 miliar.

Semenjak saat itulah dana berupa penyertaan modal diberikan pemerintah kota Pekanbaru kepada PDAM Tirta Siak agar PDAM Tirta Siak tetap bertahan hidup dalam kondisi yang kritis. Meski dana ini jauh dari angka Rp100M yang merupakan dana yang seharusnya dibutuhkan untuk membenahi PDAM Tirta Siak secara keseluruhan.

Selama ini PDAM Tirta Siak cukup bekerja sama dalam pelaporan penggunaan dana terhadap BPKP sebagai badan yang berwenang dalam hal melakukan audit terhadap laporan keuangan PDAM Tirta Siak. Berdasarkan laporan audit BPKP tercatat pada tahun 2008-2009 meski menerima beberapa pemasukan tapi juga tidak luput dari kerugian yang mencapai angka Rp 9,5M atau juga dihitung secara kumulatif sudah berjumlah lebih dari Rp 77M atau 128,69% dari modal. Sedangkan ditahun 2010-2011 laporan audit BPKP kembali menunjukkan angka kerugian mencapai Rp 5M atau 148,41% dari modal.

Faktor kerugian ini datang dari tingkat kebocoran pipa yang mencapai angka 60% sehingga air yang terjual hanya setengah dari total produksi selama 1 bulan. Biaya produksi yang lebih besar disbanding harga pokok juga menjadi penyebab kerugian serta tunggakan pelanggan yang mencapai 50% memperparah kondisi kondisi kerugian yang dialami oleh PDAM Tirta Siak.

Di tahun 2012, beberapa pihak kembali menunjukkan ketertarikan untuk bekerja sama dengan PDAM Tirta Siak. Salah satunya adalah dari PT.Beomhan Eng sebuah perusahaan dari Korea Selatan yang berencana ingin melakukan

investasi senilai Rp 2 Triliun dengan bentuk sistem kerjasama “Bangun Operasi Transfer (BOT)”. Bentuk kerjasama ini berupa pembangunan instalasi pengolahan dan tower penampung dan tower air bisa jual ke PDAM.

## **B. Faktor Penghalang Kemajuan PDAM Tirta Siak**

Jika dilihat dari pembahasan sebelumnya, maka bisa dilihat bahwa salah satu faktor yang menjadi penghalang perusahaan adalah masalah pendanaan dan pengelolaannya yang dinilai belum maksimal. Tapi, hal ini hanya salah satu dari beberapa faktor lain yang mempengaruhi dan menghalangi kemajuan perusahaan daerah air minum di kota Pekanbaru ini. Pihak pemerintah kota sendiri juga mengakui bahwa laporan penggunaan dana diketahui secara persis, tapi yang diharapkan adalah dana yang ada digunakan secara tepat sasaran dan digunakan demi kebutuhan yang mendesak.

Kondisi dilapangan seperti kerusakan pipa distribusi dikarenakan usianya yang sudah tua yang menyebabkan kebocoran juga menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Karena keberadaan pipa saluran air bagi sebuah perusahaan daerah air minum merupakan sesuatu yang sangat vital. Hal ini menjadi salah satu masalah yang sulit ditangani dikarenakan sulitnya mendeteksi letak kebocoran yang ada serta proses perbaikan yang memakan waktu dan dana yang cukup besar. Sedangkan disisi lain kondisi keuangan perusahaan juga sedang bermasalah dan dalam kondisi yang kritis.

Setali dengan permasalahan kondisi keuangan yang kritis, hal ini salah satunya disebabkan karena faktor tunggakan pelanggan yang cukup besar. Beberapa pelanggan mengakui bahwa mereka sengaja melakukan pembayaran tiap beberapa bulan sekali dengan alasan efisiensi waktu. Jika datang tiap sebulan sekali mereka beralasan bahwa tidak ada waktu. Hal ini tentu saja menghalangi perusahaan, karena sumber penghidupan perusahaan sendiri berasal tagihan rekening pelanggan.

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi hambatan tersendiri dalam perusahaan, karena demi melayani jumlah pelanggan yang mencapai angka 13.000 dibutuhkan jumlah karyawan yang mampu mengimbangi pelayanan terhadap pelanggan-pelanggan tersebut.

Untuk mengatasi berbagai masalah yang dialami oleh perusahaan ini, maka dibutuhkan beberapa pemecahan masalah yang tepat. Salah satu contohnya adalah dilakukannya pemutusan langganan air bagi pelanggan yang sudah menunggak berbulan-bulan serta dilakukannya inspeksi terhadap saluran pipa yang bocor guna mengurangi kerugian yang dialami oleh PDAM Tirta Siak.

## **C. Optimalisasi Kinerja PDAM Tirta Siak**

Kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Motivasi adalah kemauan untuk berbuat sesuatu, dengan adanya motivasi maka pegawai memiliki kekuatan pendorong untuk bekerja. Seorang pegawai bisa

memiliki kinerja yang baik jika pelaksanaan kerja didukung oleh kemampuan yang cukup. Memberikan pelayanan yang terbaik adalah motivasi yang diandalkan PDAM Tirta Siak untuk semakin maju dan berkembang dalam melaksanakan fungsinya sebagai sebuah perusahaan. Demi melaksanakan hal itu, PDAM berusaha untuk memenuhi semua keinginan pelanggan dan berupaya untuk menangani semua keluhan. Salah satu bentuk usaha peningkatan kualitas mutu pelayanan kepada pelanggannya, PDAM Tirta Siak menyediakan sebuah tempat pengaduan keluhan pelanggan dimana pelanggan yang merasakan kurangnya pelayanan atau bahkan keluhan secara langsung mengenai kondisi air dan semacamnya, bisa menyampaikan langsung keluhannya kepada bagian pelayanan pelanggan ini.

Secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
3. Waktu kerja, menerangkan tentang jumlah absent, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat dari teman sekerjanya.

Kemudian sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam sebuah perusahaan. Hidup matinya sebuah perusahaan sangat tergantung pada kemampuan dan kualitas sumber daya manusianya. Untuk itulah, dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dibidangnya dalam menangani berbagai bidang pekerjaan di PDAM Tirta Siak demi peningkatan kinerja perusahaan serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Disisi lain aspek penilaian kinerja perusahaan mempunyai poin yang berbeda. BPPSPAM telah melakukan evaluasi kinerja penyelenggara SPAM yaitu PDAM, sejak tahun 2006 dengan data yang bersumber dari laporan audit keuangan dan audit kinerja oleh BPKP maupun data dari PDAM. Setiap tahun BPPSPAM terus berupaya untuk melakukan pembaharuan terhadap data tersebut. BPPSPAM melakukan evaluasi kinerja penyelenggara SPAM PDAM menggunakan 4 (empat) indikator yang diterapkan sejak tahun 2010. Disusun oleh tim BPPSPAM bekerja sama dengan pihak BPKP dan Perpamsi, kriteria-kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Aspek Keuangan, bobot 25%, meliputi ;
  - a. Return On Equity, dimana ratio tersebut mengukur kemampuan pengembalian terhadap jumlah equity.
  - b. Operating Ratio, dengan tujuan untuk mengukur besarnya biaya yang dibutuhkan untuk memperoleh pendapatan.
  - c. Cash Ratio, untuk mengukur kemampuan kas untuk menutupi hutang yang jatuh tempo.
  - d. Efektivitas penagihan, untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam hal penarikan piutang perusahaan.
  - e. Solvabilitas, untuk mengukur kemampuan perusahaan terhadap semua kewajibannya melalui aset yang dimilikinya.



2. Aspek Pelayanan, bobot 25%, meliputi :
- Cakupan Pelayanan Teknis, mengukur berapa besar penduduk dalam wilayah pelayanan yang telah dilayani.
  - Pertumbuhan Pelanggan, mengukur besaran penambahan pelanggan dalam jangka waktu setahun.
  - Tingkat Penyelesaian Aduan, mengukur tindak lanjut atau penyelesaian pengaduan pelanggan.
  - Kualitas Air Pelanggan, mengukur/menilai kualitas air yang telah memenuhi syarat.
  - Konsumsi air, untuk mengukur efektivitas pengelolaan sistem distribusi dan pelayanan terhadap pelanggan Rumah Tangga.

3. Aspek Operasional, bobot 35%, meliputi :
- Efisiensi produksi, untuk mengukur efisiensi sistem produksi.
  - Tingkat kehilangan air, untuk mengukur efisiensi sistem distribusi terhadap penjualan air.
  - Jam operasi pelayanan, untuk mengukur efisiensi sistem secara keseluruhan dan kaitannya dengan pelayanan.
  - Tekanan air pada sambungan pelanggan, mengukur jumlah pelanggan yang dilayani dengan tekanan yang sesuai dengan standar minimal.
  - Penggantian/kalibrasi meter air pelanggan, mengukur tingkat ketelitian meter air pelanggan.

4. Aspek Sumber Daya Manusia, bobot 15%, meliputi :
- Rasio Pegawai terhadap 1000 pelanggan, untuk mengukur efisiensi penggunaan tenaga kerja dalam melayani setiap 1000 pelanggan.
  - Rasio Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, mengukur kepedulian perusahaan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.
  - Rasio Biaya Pendidikan dan Pelatihan, mengukur kepedulian perusahaan untuk mendanai dalam hal peningkatan kemampuan pegawai.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan didapati hasil bahwa anggaran merupakan salah satu faktor penting yang menjadi yang dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas serta kinerja PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru. Kebijakan dalam pemanfaatan anggaran yang ada merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi apakah perusahaan akan lebih baik ke depannya atau tidak. Anggaran yang datang bisa berupa penyertaan modal dari pemerintah kota Pekanbaru serta hibah yang berasal dari pihak asing. Bentuk kerjasama pun pernah dilakukan PDAM Tirta Siak bersama PT.KTDP, namun kerjasama ini tidak berjalan lancar dan berakhir pada tahun 2009.

Diantara semua permasalahan yang ada dalam tubuh PDAM Tirta Siak, kondisi dilapangan masih menjadi permasalahan yang paling besar dialami oleh perusahaan. Salah satu contohnya adalah permasalahan pipa bocor yang mencapai

tingkat kebocoran 60% persen masih menjadi faktor yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Perawatan dan perbaikan terus dilakukan guna memperkecil kerugian. Tetapi keterbatasan dana tidak memungkinkan perusahaan melakukan perbaikan tersebut.

## Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa hal yang harus di perhatikan oleh semua pihak mengenai kebijakan anggaran serta pemanfaatannya guna meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru.

1. Adanya perhatian yang lebih dari pemerintah terutama pemerintah kota Pekanbaru terhadap kondisi yang dialami PDAM Tirta Siak sehingga perusahaan pengelola air minum tersebut mampu berjalan dengan lebih baik guna meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

2. Laporan keuangan yang lebih jelas atas penggunaan dana penyertaan modal yang diberikan pemerintah kota Pekanbaru kepada PDAM Tirta Siak agar pemerintah kota mengetahui secara pasti kemana arah penggunaan dana yang telah diberikan tersebut.

3. Peningkatan kinerja perusahaan serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga jumlah pelanggan tiap tahunnya akan meningkat yang tentu saja akan mempengaruhi peningkatan pendapatan bagi perusahaan. Karena bagaimana pun keberlangsungan hidup perusahaan tergantung dari jumlah pelanggan yang berlangganan air minum kepada PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

## Daftar Pustaka

### BUKU-BUKU

- Agustino, Leo. *Perihal Ilmu Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007
- \_\_\_\_\_. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Budiarjo, Miriam. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008
- Edilius. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta. 1999
- Labolo, Muhadam. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2010
- Leo Wiratman, I Made, M.Djadijono, dan TA.Legowo. *Membangun Indonesia Dari Daerah (Partisipasi Publik Dan Politik Anggaran Daerah)*. Yogyakarta: Percetakan Kanisius. 2007
- Ndraha, Taliziduhu. *Kybernologi 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002
- Ndraha, Taliziduhu. *Kybernologi 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003
- Parsons, Wayne. *Public Policy*. Jakarta: Kencana. 2001
- Rakhmat, Jalaludin. *Komunikasi Politik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2010

- Sukirno, Sadono. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003
- Usmara, A. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books. 2007
- Wibowo, Edi.dkk. *Kebijakan Publik Dan Budaya*. Yogyakarta: YPAPI. 2004
- Zaini Tarmidji, A. *Fungsi Kontrol DPRD Dalam Pemerintahan Daerah*. Bandung: Angkasa. 1992

## **UNDANG-UNDANG**

- Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33  
Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004

## **PERATURAN-PERATURAN**

- Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987  
Peraturan Daerah Provinsi tingkat 1 Riau No. 2 tahun 1976  
Peraturan Daerah No. 2 tahun 1988 (lembaran daerah No. 7 tahun 1989)  
Peraturan Pemerintah No.8 tahun 2003  
Peraturan Menteri Dalam Negri No.23 tahun 2006  
Peraturan Presiden No.54 tahun 2010

## **SKRIPSI**

- Agus Susanto, Politik Anggaran Pemerintah Provinsi Riau (Studi Kasus Kontroversi Pembangunan Tugu Zapin Kota Pekanbaru Tahun 2012.
- Ismalinda, Analisis Efektivitas Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru.
- Jon Erlis, Kebijakan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Riau Tahun 2011.
- Ricky Ramadhan, Kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru Tentang Sumber Daya Air Dan Sumur Serapan.

## **LAINNYA**

- Data Laporan Audit Keuangan BPKP Tahun 2008,2009,2010,2011.