

**EFEKTIVITAS PROGRAM WATER TREATMENT PLANT
(WTP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
AIR BERSIH DI PDAM TIRTANADIMEDAN
CABANG SEI AGUL**

SKRIPSI

Oleh:

DIAH SRI UTAMI
NPM: 1403100061

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

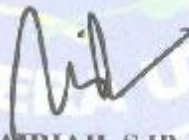
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **DIAH SRI UTAMI**
N.P.M : 1403100061
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM WATER TREATMENT PLANT (WTP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTANADI MEDAN CABANG SEI AGUL**

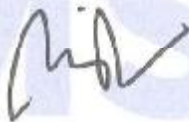
Medan, 17 Oktober 2018

Dosen Pembimbing



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Unggul | Cerdas | Terpercaya



Medan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **DIAH SRI UTAMI**
N P M : 1403100061
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : Rabu, 17 Oktober 2018
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. R. KUSNADI, MAP**
PENGUJI II : **IDA MARTINELLY, SH., MM**
PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH, S.IP, M,Pd**

PANITIA PENGUJI

Ketua,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP



Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Si cepat
 si ager disimpulkan

Slk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

ma lengkap : DIAH SEI UTAMI
 'M : K05100061
 usan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 ul Skripsi : Efektifitas program water treatment plant (WTP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agung

Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
16/12-2018	Proposal skripsi	AK
16/1-2019	ACC Bab I, II, III	ZA
15/5-2019	Revisi draft wawancara	ZA
12/6-2019	Bab IV, V	ZA
3/9-2019	Revisi abstrak dan pembahasan Bab IV	ZA
25/9-2019	Revisi Bab IV, dan abstrak	ZA
8/10-2019	Revisi abstrak	ZA
12/10-2019	ACC SKRIPSI	ZA

Medan, 12 Oktober 2019

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : ...

(Nalendra S.Sos. Mpd)

(Nalendra Khairiah S.IP. Mpd)

(Nalendra Khairiah S.IP. Mpd)

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **DIAH SRI UTAMI**, NPM 1403100061, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa melakukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat, atau menjiplak, atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat maupun karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 12 Oktober 2018



Menyatakan :

Diah
DIAH SRI UTAMI

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PROGRAM WATER TREATMENT PLANT (WTP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTANADIMEDAN CABANG SEI AGUL

OLEH

DIAH SRI UTAMI

1403100061

Air merupakan kebutuhan hidup yang sangat vital bagi kehidupan manusia dan merupakan hak asasi manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidupnya. *Water Treatment Plant* (WTP) merupakan sarana atau sistem yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku terkontaminasi agar mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standart mutu yang siap di konsumsi. Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui efektivitas *Program Water Treatment Plant* (WTP) dalam meningkatkan Kualitas pelayanan air Bersih di PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Pengumpulan data melalui dokumentasi tertulis dan wawancara. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas program *water treatment plant* (WTP) di PDAM Tirnatadi cabang Sei Agul belum efektif. Dapat diketahui dari tujuan program *water treatment plant* (WTP) yang belum tercapai dikarenakan masih sedikit masyarakat Medan Timur yang mendapatkan suplay air bersih. Target dan sasaran program WTP juga belum tercapai, dikarenakan proses pelaksanaan dan pemasangan bangunan dan konstruksi seperti pipa-pipa filtrasi, klogulasi, flokulasi dan pipa sedimentasi di bahwa tanah tidak mencapai target pelaksanaan pembangunan, yakni dalam kurun waktu 1 tahun terhitung dari tahun 2017.

Kata kunci : Efektivitas, Water Treatment Plant (WTP), Kualitas Air Bersih

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra 1 Fakultas Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Sos) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agul.”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. ALLAH SWT, atas berkah dan rahmat yang diberikan-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk yang terkhusus, Ayahanda Muliadi dan Ibunda Asni tercinta yang telah membesarkan dan merawat penulis dengan penuh kasih sayang yang sangat luar biasa yang selalu memberi arahan, dukungan, semangat motivasi serta saran yang mendukung kepada penulis. Dan terima kasih kepada Abang penulis Sendi Syahputra dan Kakak Penulis Muliani Utami yang selalu memberikan semangat, saran serta motivasi untuk penulis.
3. Bapak Dr. H. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, M.SP selaku Dekan Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. ZulFahmi M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nalil Khairiah S.IP., M.Pd selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Nanda Mahardika S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

8. Ibu Nalil Khairiah S.IP ., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Dosen - dosen beserta seluruh staff dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
10. Terima Kasih untuk sahabat-sahabat teristimewa Selviana S.Ak , Putri Ayu Bali S.Ak , Wilda Widiyanti Pamungkas S.sos , Emalia Br.Tamba S.sos , Astrid Fauzia Nst S.sos dan kawan seperjuangan Monica KJ.Simatupang S.sos , dan Juliani S.sos yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
11. Terima Kasih untuk yang terkasih Hazid Riyanda Hafiz S.P yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhirnya atas segala bantuan serta motivasi yang diberikan kepada peneliti dari berbagai pihak selama ini, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Peneliti tidak dapat membalasnya kecuali dengan do'a dan puji syukur kepada Allah SWT dan salawat beriring salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala

pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap sekripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalammualaikum, Wr.Wb

Medan, September 2018

Penulis

DIAH SRI UTAMI
1403100061

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika penulisan.....	8
BAB II URAIAN TEORITIS.....	10
A. Konsep Efektivitas.....	10
1. Pengertian Efektivitas.....	10
2. Ukuran Efektivitas.....	11
3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	15
B. Konsep Program Water Treatment Plant (WTP).....	17
1. Pengertian Program Water Treatment Plant (WTP).....	17
2. Kebijakan dan Strategi Program Water Treatment Plant (WTP).....	18
3. Tujuan Water Treatment Plant (WTP).....	19
4. Sasaran Program Water Treatment Plant (WTP).....	19
C. Konsep Kualitas.....	19
1. Pengertian Kualitas.....	19
D. Konsep Pelayanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
E. Konsep Kualitas pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21

2. Kualitas Pelayanan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
B. Kerangka konsep.....	24
C. Defenisi Konsep.....	25
D. Kategorisasi.....	26
E. Narasumber Penelitian.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	29
H. Deskripsi Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
2. Sejarah Umum PDAM Tirtanadi.....	30
3. Operasional Perusahaan.....	31
4. Struktur Bagan PDAM Tirtanadi.....	35
5. Nama-Nama Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.....	36
6. TUPOKSI Susunan Daerah Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Data Narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan Dari Segi Tingkat pendidikan.....	58
2. Data Narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan Dari Segi Usia/Umur.....	58
B. Penyajian Data Wawancara.....	59
C. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep	25
Gambar 3.2	Struktur Bagan PDAM Tirtanadi.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Nama-Nama Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.....	36
Tabel 4.1	Data Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan Dari Segi Tingkat pendidikan.....	58
Tabel 4.2	Data Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan Dari Segi Usia/Umur.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Pedoman Wawancara
Lampiran II	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Bimbingan
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: Surat Permohonan Pergantian Judul
Lampiran VIII diganti	: SK-2 Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing yang diganti
Lampiran IX	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran X	: Surat Izin Penelitian Skripsi dan Kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Lampiran XI	: Surat Keterangan Izin Penelitian Di Kantor PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agul

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air bersih merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidupnya. Sejak diciptakan, tubuh manusia mengandung 60% unsur air dan untuk menjaga kesehatan terutama untuk menjaga fungsi ginjal, para pakar kesehatan telah menganjurkan untuk mengkonsumsi air minimal dua liter per hari (Sembiring, 2003). Tidak hanya itu, air juga berperan dalam menunjang berbagai sector seperti industry, pertanian, perikanan, peternakan, transportasi, pariwisata, dan rumah tangga.

Air merupakan kebutuhan hidup yang sangat vital bagi kehidupan manusia. Manusia memerlukan air bersih dan memenuhi syarat kualitas yang cukup sesuai dengan standart air minum yang telah ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia melalui Departement Kesehatan Republik Indonesia yang ditetapkan dengan peraturan menteri kesehatan No.492/SK/2010.

Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standart kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya kualitas yang diinginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat.

Perusahaan didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara tentang PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sebagaimana telah diubah

beberapa kali, terakhir dengan Perda No.3 Tahun 1999 tentang Perusahaan Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Perjanjian kerjasama tersebut berbentuk Kerjasama Operasional (KSO) selama 25 tahun, serta Kerjasama Manajemen (KSM).

Keberadaan air bersih di daerah perkotaan menjadi sangat penting mengingat aktivitas kehidupan masyarakat kota yang sangat dinamis. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih tersebut penduduk perkotaan tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung seperti permukaan air dan air hujan karena kedua sumber air tersebut sebagian besar telah tercemar baik secara langsung maupun tidak langsung dari aktivitas manusia itu sendiri. Air tanah merupakan satu alternative untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tetapi mempunyai keterbatasan baik secara kualitas maupun kuantitas. Seain itu, pengambilan air tanah secara berlebihan tanpa mempertimbangkan keseimbangan air tanah akan memberikan dampak lain seperti penurunan tanah, instrusi air asin dan lain-lain.

Pertumbuhan penduduk dan berbagai aktifitas manusia sering kali memberikan dampak terhadap lingkungan, seperti pencemaran lingkungan, seperti pencemaran lingkungan dari suatu aktifitas manusia itu sendiri, yang mengakibatkan Sumber Daya Alam tidak terkontrol pemakaiannya, sehingga kualitas air yang baik dan memenuhi persyaratan tertentu sulit diperoleh. Sekarang ini Sumber Daya Alam banyak yang tercemar, sehingga di jadikan tolak ukur untuk penyediaan air bersih bagi kehidupan daerah perkotaan. Dengan kata lain harus dilakukan konservasi, untuk mengatur daya dukung lingkungan agar dapat menahan dampak dari kerusakan lingkungan tersebut.

Air baku yang berasal dari sungai pada hakekatnya tidak selalu memenuhi standart kualitas air minum. Oleh karena itu yang digunakan untuk air minum harus memenuhi syarat kualitas dan kuantitasnya. Secara kualitas, air yang digunakan harus memenuhi syarat fisika, kimia, dan biologi. Pengelolaan air limbah (Ipal) dan beberapa unit Instalansi Air Bersih (IPA) di kota Medan sangatlah penting. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di kota medan PDAM telah memiliki dan mengelola unit Instalansi Pengolahan Air Bersih / Water Treatment Plant (WTP) dengan kapasitas produksi hanya kurang lebih 20 liter per detik. Untuk merealisasikan rencana program investasi jangka menengah tahun 2011-2015 dibutuhkan tambahan kapasitas produksi sebesar 2.000 liter/detik serta penanaman jaringan pipa pendukungnya dengan total dana yang dibutuhkan sebesar Rp 1,2 triliun.

Pada tahun 2012 PDAM mendapatkan modal sebanyak Rp 200 miliar dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Penyertaan modal sebanyak Rp 200 miliar tersebut merupakan jumlah penyertaan modal terbanyak yang pernah diberikan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir, permintaan air bersih di kota Medan meningkat secara signifikan. Rata-rata 13.000 sambungan baru bertambah setiap tahunnya. Untuk mengimbangi laju permintaan air bersih tersebut, PDAM Tirtanadi telah melakukan antisipasi berupa penambahan kapasitas produksi serta perluasan jaringan distribusi yang sekarang di saling berkaitan dengan Water Treatment Plant (WTP).

Water Treatment Plant (WTP) merupakan sarana atau sistem yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk dikonsumsi.

Program Water Treatment Plant (WTP) ini memiliki bangunan atau konstruksi yang terdiri dari 5 proses yaitu :

1. Koagulasi

Pada proses koagulasi dalam Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) dilakukan proses destabilisasi partikel koloid, karena pada dasarnya sumber air (air baku) biasanya berbentuk koloid dengan berbagai koloid yang terkandung didalamnya.

Tujuan proses ini adalah untuk memisahkan air dengan pengotor yang terlarut didalamnya. Proses destabilisasi ini dapat dilakukan dengan penambahan bahan kimia maupun dilakukan secara fisik dengan rapid mixing (pengadukan cepat), hidrolis (terjunan atau hydrolic jump), maupun secara mekanis (menggunakan batang pengaduk).

2. Flokulasi

Proses flokulasi pada Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) bertujuan untuk membentuk dan memperbesar flok (pengotor yang terendapkan). Disini dilakukan pengadukan lambat (slow mixing), aliran air disini harus tenang. Untuk meningkatkan efisiensi biasanya ditambah dengan senyawa kimia yang mampu mengikat flok-flok.

3. Sedimentasi

Proses sedimentasi menggunakan prinsip berat jenis, dan proses sedimentasi dalam Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) berfungsi untuk mengendapkan partikel-partikel koloid yang sudah didestabilisasi oleh proses sebelumnya (partikel koloid lebih besar berat jenisnya daripada air). Pada masa kini proses koagulasi, flokulasi dan sedimentasi dalam Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) ada yang dibuat tergabung menjadi sebuah proses yang disebut aselator.

4. Filtrasi

Dalam Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) proses filtrasi, sesuai dengan namanya bertujuan untuk penyaringan. Teknologi membran bisa dilakukan pada proses ini, selain bisa juga menggunakan media lainnya seperti pasir dan lainnya. Dalam teknologi membran proses filtrasi membran ada beberapa jenis, yaitu: Multi Media Filter, UF (Ultrafiltration) System, NF (Nanofiltration) System, MF (Microfiltration) System, RO (Reverse Osmosis) System.

5. Desinfeksi

Setelah melewati proses filtrasi dan air bersih dari pengotor, ada kemungkinan masih terdapat kuman dan bakteri yang hidup, sehingga diperlukan penambahan senyawa kimia dalam Water Treatment Plant (WTP) atau Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dapat mematikan kuman,

biasanya berupa penambahan chlor, ozonosasi, UV, pemabasan dll sebelum masuk ke konstruksi terakhir yaitu reservoir.

Beberapa permasalahan pokok yang masih dihadapi dalam penyediaan air bersih yaitu masalah tingkat pelayanan air bersih yang sangat rendah, masalah kualitas air baku dan kuantitas yang sangat fluktuatif pada musim hujan dan musim kemarau, serta masalah teknologi yang digunakan untuk proses pengolahan kurang sesuai dengan kondisi air baku yang kualitasnya cenderung makin menurun. Permasalahan yang timbul yakni sering dijumpai bahwa kualitas air tanah maupun air sungai yang digunakan masyarakat kurang memenuhi syarat sebagai air minum yang sehat bahkan di beberapa tempat bahkan tidak layak untuk diminum. Air yang layak diminum, mempunyai standar persyaratan tertentu yakni persyarata fisis, kimiawi dan bakteriologis, dan syarat tersebut merupakan satu kesatuan. Jadi jika satu saja parameter yang tidak memenuhi syarat maka air tersebut tidak layak untuk diminum.

Dengan semakin buruknya kualitas air baku air minum yang ada mengakibatkan biaya produksi air minum menjadi bertambah besar sehingga harga jual air juga menjadi mahal. Di lain pihak daya beli masyarakat masih rendah, sehingga masalah tersebut masih tetap menjadi masalah yang dilematis. Dengan demikian penulis tertarik meneliti dengan judul “Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agul”.

B. Rumusan Masalah

Pariata Westra (1981 : 263) mengatakan bahwa rumusan masalah merupakan suatu masalah yang terjadi apabila seseorang berusaha mencoba suatu tujuan atau percobaan nya yang pertama untuk mencapai tujuan itu hingga berhasil.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan , dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agul?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas , maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirtanadi Medan”

2. Manfaat Penelitian

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak atau tim kreatif guna menentukan kebijakan perusahaan. Dan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.
- b. Mengembangkan wawasan keilmuan dan kemampuan berfikir penulis melalui karya ilmiah.
- c. Untuk membangun ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi negara serta sebagai bahan bandingan bagi calon penelitian selanjutnya.

D. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logi, dan konsisten. Agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini memuat Konsep Efektivitas, Konsep Program Water Treatment Plant (WTP), Konsep kualitas, Konsep Pelayanan, Konsep Kualitas Pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisi Data, dan Lokasi.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diteliti

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Dalam suatu organisasi dapat diukur tingkat keberhasilannya dengan mengamati efektif tidaknya organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Menurut Siagan (2001 : 24) mendefinisikan : Efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan. Efektivitas dalam hal ini menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Menurut Atmosoprapto (2002:139) menyatakan efektivitas adalah melakukan hal yang benar sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Agung Kurniawan (2005 : 109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu

organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasional sesuai dengan yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang atau organisasi menghasilkan keluaran atau output sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dipaparkan di atas, ada 3 hal yang merupakan unsur-unsur efektivitas, yaitu:

- a. Pencapaian tujuan, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Ketepatan waktu, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapai tujuan sesuai atau bertepatan dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Manfaat, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan ini memberikan manfaat bagi masyarakat sesuai kebutuhan.
- d. Hasil yang diperoleh, adanya hasil dari program yang telah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari:

1. **Pemahaman Program.** Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program Water Treatment Plant. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasikan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.
2. **Tepat Sasaran** Yaitu bagaimana kesesuaian program-program One Stop Service yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program water treatment plant ini adalah masyarakat. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran.
3. **Tepat Waktu** Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program water treatment plant,

apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

4. Tercapainya Tujuan Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program water treatment plant sudah tercapai atau belum mengingat program water treatment plant di Kantor PDAM Tirtanadi Medan tersebut sudah terbentuk sejak tahun 2012. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
5. Perubahan Nyata Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program water treatment plant. Sehingga dapat diukur melalui sejauhmana program water treatment plant tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Selanjutnya Steers dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985;53), yaitu:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah efektivitas program water treatment plant (WTP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirtanadi.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Sutrisno (2011 : 125) ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas, yaitu :

- a. karakteristik organisasi termasuk struktur dan organisasi ;

- b. karakteristik lingkungan intern dan lingkungan ekstern
- c. karakteristik karyawann
- d. kebijakn praktik manajemen.

Sedangkan menurut Gibson et Al (1992 :28), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain :

- a. kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan seseorang dalam dirinya, baik kemampuan teknik maupun kemampuan umum
- b. keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik yang dimiliki seseorang untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan terutama dalam peaksanaan program-program kegiatan dalam suatu organisasi;
- c. pengetahuan, pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dari pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan
- d. sikap, sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan atau program dapat dilakukan dengan baik pula
- e. motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan
- f. stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan di laur diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

B. Konsep Program Water Treatment Plant (WTP)

1. Pengertian Program Water Treatment Plant (WTP)

Program *Water Treatment Plant* (WTP) adalah system atau sarana yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku (influent) terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk di konsumsi. *Water Treatment Plant* (WTP) merupakan sarana yang penting di seluruh dunia yang akan menghasilkan air bersih dan sehat untuk di konsumsi. Secara umum terdapat 3 bangunan atau konstruksi, yaitu intake, Water Treatment Plant (WTP) atau Instalansi Pengolahan Air (IPA), dan Reservoir.

Program Water Treatment Plant (WTP) merupakan program air bersih yang di buat oleh PDAM untuk meningkatkan kualitas air bersih atau air yang kurang bagus mendapatkan kualitas air pengelohan standart yang diinginkan atau siap untuk dikonsumsi.

Perencanaan pengembangan dilakukan berdasarkan desain yang telah disempurnakan dan disepakati oleh pengelola WTP industry. Pengembangan dilakukan sesuai dengan tahapan yaitu dengan integrase peralatkan yang sudah ada meliputi peralatan sensor dan peralatan pompa dan lain-lain , integrase peralatan baru meliputi sensor, level meter sesuai perencanaan desainn untuk melengkapi pengamatan terhadap kualitas air, pengembangan system controlling hardware melalui software SCADA versi ketiga.

Sumber :

- Enerba teknologi
- Aryansah blog

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program WTP adalah program yang dibuat bertujuan untuk menghasilkan air bersih melalui beberapa tahap, proses, dan bangunan yang dibentuk dan dirancang sesuai PDAM sangat lah berpengaruh dengan program ini. Diadakan nya program ini sangat lah membantu seluruh masyarakat di Indonesia terutama masyarakat Medan yang masih kurang nya mendapatkan air bersih.

2. Kebijakan dan Strategi Program Water Treatment Plant (WTP)

Kebijakan :

- a. Pembentukan dan Pengembangan WTP
- b. Peningkatan Kualitas Pengelola WTP
- c. Peningkatan komitmen dengan stakeholder dalam pengelolaan WTP
- d. Peningkatan pelayanan WTP yang berinteraksi dengan masyarakat
- e. Penyediaan dan peningkatan SDM pengelolaan WTP

Strategi :

- a. Melakukan advokasi tentang peningkatan dan pengembangan WTP
- b. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang WTP
- c. Melaksanakan pelatihan untuk pelayanan supaya pelayanan WTP berjalan dengan baik
- d. Mengembangkan WTP sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- e. Menyediakan anggaran untuk program WTP yang cukup
- f. Memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung berjalan dengan baik program WTP ini

3. Tujuan Water Treatment Plant (WTP)

Setiap instalansi, lembaga maupun organisasi pasti memiliki tujuan organisasi. Dengan adanya tujuan tersebut maka apa yang diinginkan setiap organisasi akan tercapai , dengan tercapainya tujuan maka apa yang menjadi sasaran-sasaran akan tercapai pula.

4. Sasaran Program Water Treatment Plant (WTP)

Sasaran program Water Treatment Plant adalah setiap masyarakat yang menggunakan air PDAM . sedangkan sasaran tidak langsung yaitu pipa air yang menghubungkan air dari pusat ke rumah-rumah warga. Oleh karena itu, setiap program memiliki tujuan dan sasaran begitu pula dengan Water Treatment Plant yang telah direalisasikan oleh PDAM juga memiliki sasaran seperti yang tertera diatas, dengan adanyasasaran tersebut maka apa yang menjadi visi dan misi PDAM dapat tercapai dengan baik.

C. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Wyckof (Arief 2007:118) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan hasil uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

D. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Loina (2001:38) Mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau

hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hadi pranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Berdasarkan hasil uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan yang bersifat kasat mata yang di berikan kepada konsumen , pelanggan, nasabah yang bisa memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan dan memberikan apa solusinya dengan baik.

E. Konsep Kualitas pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2007), Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan pengiriman dalam menyeimbangkan harapan konsumen

Menurut Kotler (2002:83), Definisi layanan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi mungkin terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kegiatan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2. Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) **Transparasi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d) **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e) **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Moleong (2007:6) mengatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

B. Kerangka konsep

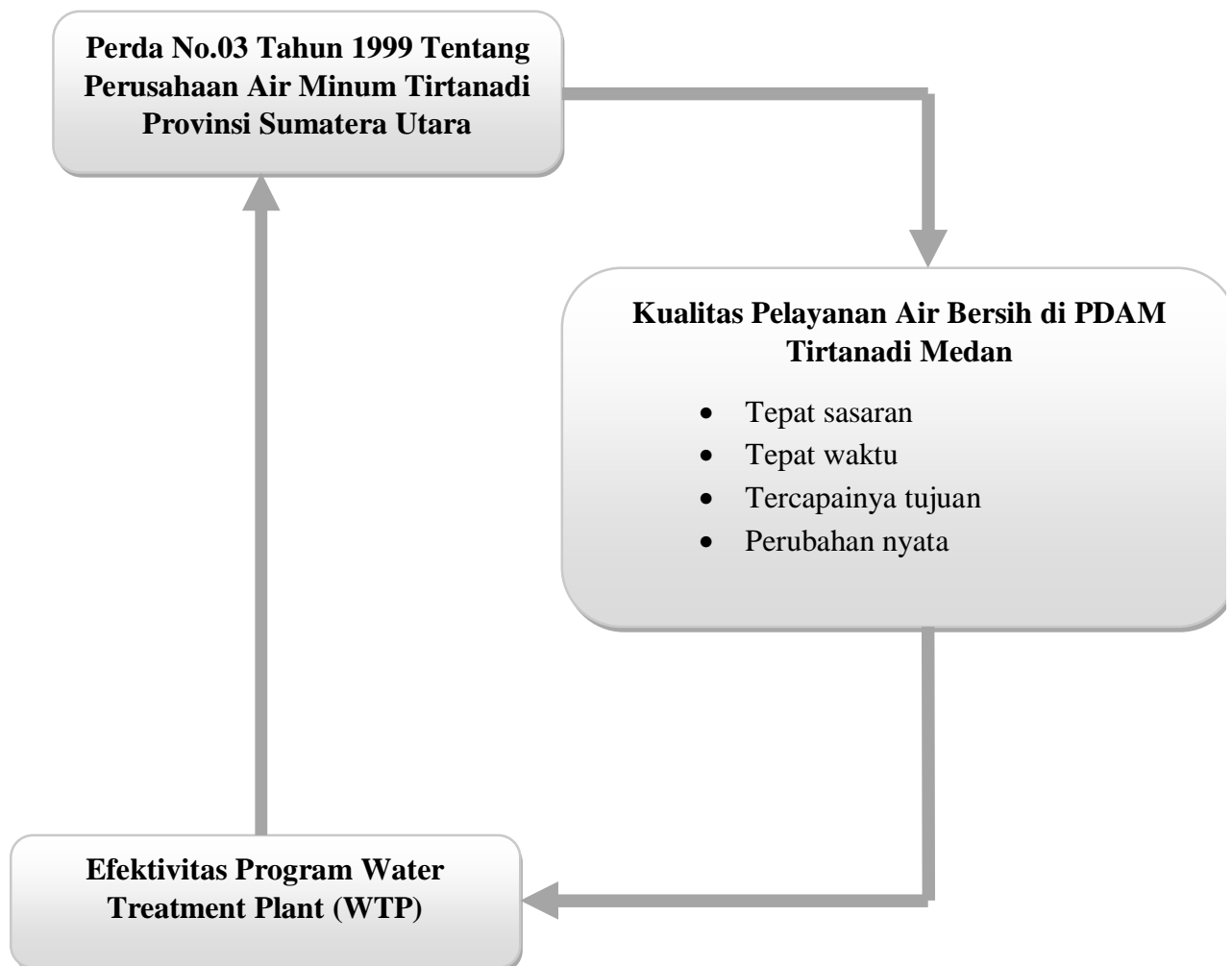
Sugiyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka berfikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1.

**Kerangka Konsep Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP)
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirtanadi**

Medan



C. Defenisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Defenisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara

mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Efektivitas adalah usaha atau proses dalam mencapai suatu tujuan dan target sasaran yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi dan memperhatikan kepentingan orang banyak dan dapat dirasakan manfaatnya bagi orang banyak.
2. Program WaterTreatment Plant (WTP) adalah system atau sarana yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku (influent) terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk di konsumsi.
3. Kualitas pelayanan air bersih merupakan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Medan untuk memberikan pelayanan air bersih secara baik dan dapat memuaskan masyarakat.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana bagaimana mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a. Adanya Tepat Sasaran Yaitu bagaimana kesesuaian program-program One Stop Service yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur

sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program water treatment plant ini adalah masyarakat. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran.

- b. Adanya Tepat Waktu Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program water treatment plant, apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.
- c. Adanya Tercapainya Tujuan Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program water treatment plant sudah tercapai atau belum mengingat program water treatment plant di Kantor PDAM Tirtanadi Medan tersebut sudah terbentuk sejak tahun 2012. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Adanya Perubahan Nyata Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program water treatment plant. Sehingga dapat diukur melalui sejauhmana program water treatment plant tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

E. Narasumber Penelitian

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode purposive sampling, yaitu memilih sejumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Adapun narasumber penelitian ini adalah :

1. Indrawansyah, SE (Kepala bidang pengolahan air minum)
2. Drs. Parulian Pasaribu (Kepala bidang perencanaan air minum Camat Medan Timur)
3. Ruslana Siregar (Masyarakat Kecamatan Medan Timur)
4. Wartini (Masyarakat Kecamatan Medan Timur)
5. Reza Adrian (Masyarakat Kecamatan Medan Timur)

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari narasumber dan keterangan-keterangan lain yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, yang dilakukan dengan instrument metode wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Teknik pengumpulan data skunder yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti : buku, karya ilmiah.

G. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini lebih terurai dengan kata-kata dari pada sederetan angka-angka dan hasilnya pun berupa uraian. Namun demikian bukan berarti dalam penelitian kualitatif terbebas dari laporan yang berbentuk angka-angka. Satu hal yang penting dalam penelitian kualitatif ini bukan bertujuan untuk memperoleh generalisasi, tetapi data dianalisis secara induktif untuk dicari polanya untuk selanjutnya dicari makna dari pola tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini bersifat idiografik yang mementingkan makna dalam konteks ruang dan waktu antara lain sebagai berikut : (Miles dan Huberman, dalam Sugiono, 2007:15).

- 1) Data diambil langsung dari setting alami (nature setting). Ditandai oleh peran peneliti sebagai *human instrument*, menggali data dan informasi secara langsung dari nara sumber.
- 2) Penentuan sampel secara purposive: Jumlah sampel sangat tergantung pada pertimbangan kelengkapan informasi atau data yang dibutuhkan atau untuk memperoleh informasi tertentu, sampling dapat diteruskan sampai tercapainya taraf reduksi, ketuntasan atau kejenuhan; maksudnya dengan menggunakan responden berikutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti.

H. Deskripsi Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PDAM Tirtanadi Medan Jl.Sisingamangaraja No.1 pada bulan Februari sampai dengan Maret tahun 2018.

2. Sejarah Umum PDAM Tirtanadi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi merupakan perusahaan milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang khusus bergerak dalam bidang penyediaan air minum dan pendistribusiannya khusus daerah Kota Medan dan sekitarnya. Salah satu diantaranya adalah PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul yang merupakan cabang dari PDAM Tirtanadi di Sumatera Utara. Kantor Pusat PDAM Tirtanadi terletak di jalan Sisingamangara XII, No. 1 Medan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi merupakan satu diantara empat Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) diluar Bank Pembangunan Sumatera Utara dibawah Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Perusahaan ini didirikan sejak zaman Belanda pada tanggal 23 September 1905 dengan nama “NV. Waterleiding Maatschappij Ajer Bersih” yang berkantor pusat di Amsterdam Belanda.

Setelah melewati zaman penjajahan Belanda, Jepang dan memasuki zaman kemerdekaan Indonesia dengan berganti-ganti nama dan status maka pada tahun 1979 berpedoman kepada UU No. 5 Tahun 1962 tentang perusahaan daerah, maka resmilah berdiri Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi atau disingkat dengan nama PDAM Tirtanadi sampai sekarang ini.

Pada tahun 1985 Peraturan Daerah No. 11 Tahun 1979 ini disempurnakan lagi menjadi Peraturan Daerah Sumatera Utara No. 25 Tahun 1985 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Provinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Selanjutnya dengan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 1991 dilaksanakan perubahan pertama Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Utara No. 25 Tahun 1985 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum diatur mengenai air limbah.

Untuk mengantisipasi permintaan air bersih oleh masyarakat dalam lima sampai sepuluh tahun mendatang, telah dipersiapkan dan direncanakan pembangunan instalasi air bersih yang baru dengan kapasitas 3000 liter/detik di Belumai, Tanjung Morawa. Upaya-upaya untuk senantiasa berusaha memenuhi permintaan masyarakat akan air bersih bertujuan untuk menunjang peningkatan masyarakat dalam pembangunan ekonomi. Perwujudan pelaksanaan misi perusahaan selalu menjaga kualitas dan mutu produksi yang selalu menjadi perhatian utama an pengawasan yang bertugas disetiap instalasi pengolahan air.

3. Operasional Perusahaan

Tugas pokok perusahaan ini adalah menyediakan air bersih dan pelayanan air limbah juga berperan dalam mengembangkan perekonomian daerah serta merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu upaya pengembangan perusahaan adalah melakukan Kerja Sama Operasi (KSO) antar Perusahaan Air Minum yang ada di tingkat II di Provinsi Sumatera Utara.

Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya guna mengantisipasi pertumbuhan pelanggan di tahun mendatang, pada tanggal 23 Mei 2001 Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara telah menandatangani kerja sama PDAM Tirtanadi dengan Lyonnaise de Eaux Prancis dan PT Resupra Indotama Medan dengan membentuk perusahaan yaitu “PT. TIRTA LYONNAISE UTAMA” yang akan memasok air bersih melalui proyek Built Operate Water Treatment Plant di Belumai dengan kapasitas 3000 liter/detik yang akan dibangun dan secara bertahap, dan tahap I produksinya adalah 500 liter/detik. Pekerjaan sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak perancis.

Menghadapi era mendatang PDAM Tirtanadi tetap secara berkesinambungan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya dengan mengadakan pendidikan pegawai keberbagai industri perusahaan baik di dalam maupun di luar negeri. Kerja sama dibidang air minum dengan NV. WMG di negeri Belanda dan Yokohama Water Works Bureau di Jepang terus dipelihara dengan baik. Tingkat kehilangan air diusahakan serendah mungkin yang mengacu kepada PERMENDAGRI No. 690-149 Tanggal 20 Februari 1985 tentang usaha mengurangi kehilangan air dalam pengelolaan air di PDAM Tirtanadi dengan melaksanakan berbagai kebaikan dan penyempurnaan terhadap sarana dan prasarana yang ada sekarang ini.

Perusahaan Air Minum Tirtanadi di Medan dan beberapa kantor cabang

antara lain:

1. Cabang Medan Denai
2. Cabang Medan Kota
3. Cabang Sei Agul
4. Cabang Tuasan
5. Cabang Padang Bulan
6. Cabang Sunggal
7. Cabang Diski
8. Instalasi Sibolangit
9. Instalasi Sunggal
10. Instalasi Delitua
11. Instalasi Limau Manis
12. Instalasi Hamparan Perak
13. Instalasi Martubung
14. Cabang Belawan Kota
15. Cabang Berastagi
16. Cabang HM. Yamin
17. Cabang Amplas
18. Cabang Delitua

19. Cabang Cemara
20. Cabang Medan Labuhan
21. Cabang Deli Serdang
22. Cabang Tapanuli Tengah
23. Cabang Toba samosir
24. Cabang Tapanuli Selatan
25. Cabang Nias Selatan

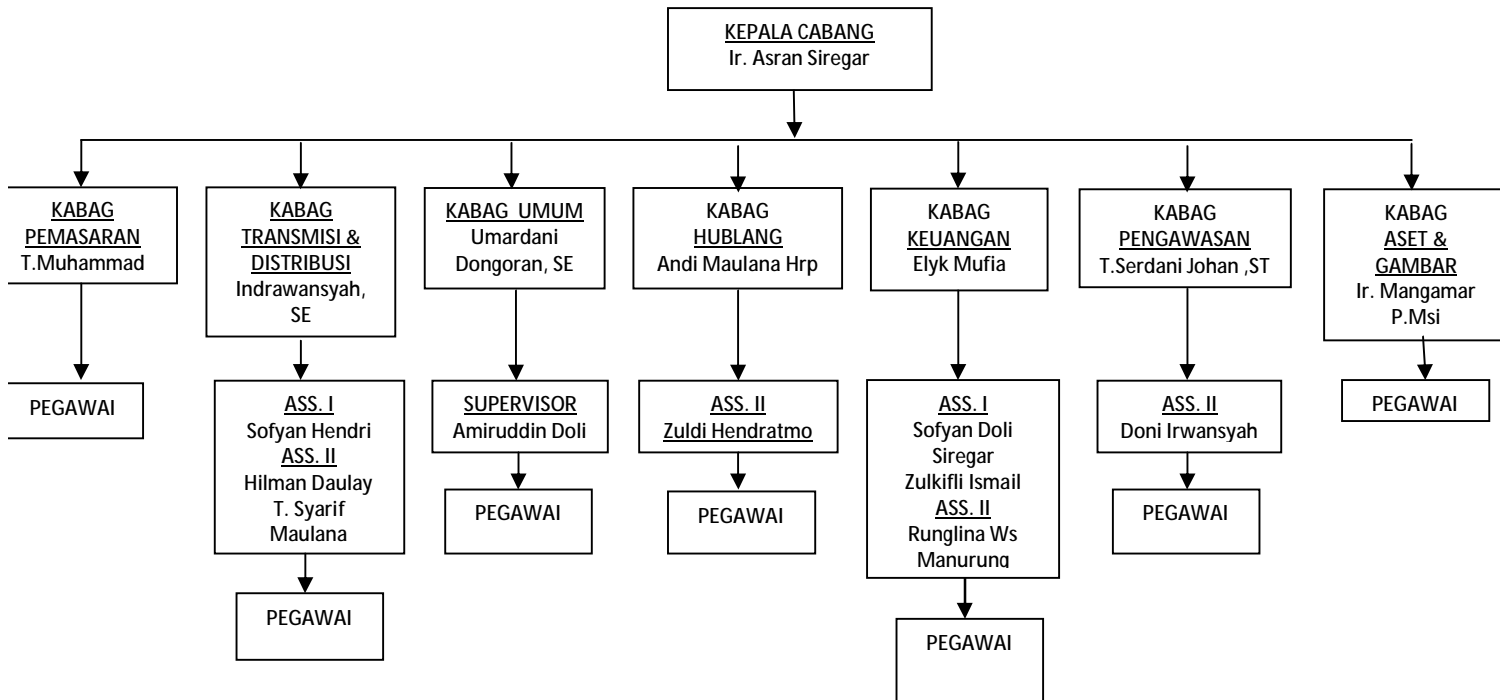
Pembentukan cabang-cabang di PDAM Tirtanadi dimulai pada tahun 1985. Sebelum dibentuk menjadi cabang pada mulanya bernama unit-unit, yang pengendaliannya dibawah kantor pusat.

Semakin luasnya kawasan yang ingin dijangkau untuk memasok air bersih serta untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terutama dikawasan Medan Kota maka dibentuklah Cabang Sei Agul berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 01/KPTS/1989 Tanggal 2 Januari 1989. Dan tahun 1989 sampai saat ini pergantian kepala cabang di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul sebanyak 12 periode. PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul saat ini memiliki karyawan sebanyak 107 orang dan jumlah pelanggan sampai bulan Februari berkisar 42.940 pelanggan.

4. Struktur Bagan PDAM Tirtanadi

Gambar 3.2.

Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan



Sumber Data : PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul

5. Nama-Nama Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan

Tabel 3.1.

DIVISI	NAMA PEGAWAI
Bagian Umum	Salman Fahrezi Sihotang, B. Com, EC, SE, M.Si.
	Umardani Dongoran
	Edi Syahputra
	Widodo
	Amiruddin Dolli
Bagian Keuangan	Elyk Mufia Daulay
	Erliany
	Risman Marpaung
	Runglina WS. Manurung
	Omrin Martin Sihombing
	Sofyan Doli Siregar
	Ir. Zulkifli Ismail
Bagian Pengawasan	Vanroo Simbolon

	Ezra Victory Sarumpait
Bagian Pengawasan	Doni Irwansyah
	Rahmad Hidayat
Bagian Pemasaran	T.M. Saleh
	Derlinasari Harahap
	Sugandhi
	Sumardjo
Bagian Transmisi Dan Distribusi	Indrawansyah SE.
	Tengku Syarif Maulana
	Bohur Lubis
	Rina Yanti Rangkuti
	Sunarko
	Bobbi F. Soriton
	Er. Andoko
Bagian Hublang	Andi Maulana Harahap S.Sos
	Asril Adlin
	Deny Ardiansyah
	Handayani Pasaribu
	Zuldi Hendratmo

Bagian Aset Dan Gambar Teknik	Ir. Mangamar, P. Harahap M.Si
	Mariman
	Martina Nelatsa Tarigan

Medan, 16 September 2016

Diketahui Oleh :

Dibuat Oleh :

Salman F. Sihotang B.Com, Ec, SE, M.Si
Kacab Sei Agul

Umardani Dorongan
Kabag Umum Dan Personalia

6. TUPOKSI Susunan Daerah Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum

PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul.

a. Sub Bagian Pengawasan

Wewenang :

- 1) Mengusulkan, mengangkat, memberhentikan anggota Direksi.
- 2) Memerintahkan/meminta kepada Direksi perusahaan untuk memberikan segala keterangan yang diperlukan oleh Badan Pengawas baik tertulis maupun lisan.
- 3) Meminta pertanggungjawaban Direksi atas segala pelaksanaan kegiatan perusahaan sesuai dengan kebijakan umum yang telah ditetapkan Badan Pengawas.

Tugas:

- 1) Ketua Badan Pengawas menetapkan Rencana Kerja dan pembagian tugas antara para anggota menurut bidang masing-masing untuk masa 12 bulan berjalan sesuai dengan tahun buku perusahaan.
- 2) Menyelenggarakan rapat kerja sekurang-kurangnya 3 bulan sekali untuk membicarakan dan mengatasi masalah yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan operasinya. Bilamana diperlukan sewaktu-waktu dapat diadakan rapat untuk memberikan keputusan mengenai persoalan mendesak.
- 3) Merumuskan kebijakan umum untuk perusahaan secara terarah dalam bidang penanaman modal/penggunaan dana di luar modal kerja, antara lain untuk membuka lokasi sumber-sumber air baku, peningkatan kapasitas produksi, perluasan maupun rehabilitasi jaringan transmisi dan distribusi air minum, sesuai dengan kebijakan umum pemerintah baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- 4) Mengadakan penilaian atas prestasi kerja anggota Direksi perusahaan dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh perusahaan. Mengusulkan penggantian dan pengangkatan anggota Direksi baru kepada Kepala Daerah.
- 5) Mengesahkan susunan organisasi dan tata kerja, sistem dan prosedur akuntansi yang diperlukan untuk menjalankan operasi perusahaan yang diajukan Direksi.
- 6) Berdasarkan kebijakan umum yang telah dirumuskan dan keputusan yang diambil oleh Rapat Badan Pengawas, Badan Pengawas mengawasi agar

ketentuan-ketentuan tersebut dilaksanakan oleh perusahaan. Dalam hal ini Badan Pengawas menyelenggarakan pembinaan/petunjuk kepada perusahaan secara efektif.

- 7) Mengesahkan/menolak Rencana Anggaran Perusahaan untuk tahun berikutnya yang diajukan Direksi 3 (tiga) bulan sebelum tahun buku mulai berlaku dan bila tidak dikemukakan keberatan atau penolakan isi yang dimuat dalam Anggaran Perusahaan tersebut sampai tahun bukunya mulai berjalan, maka Anggaran tersebut berlaku sepenuhnya.
- 8) Meneliti dan memberikan petunjuk lebih lanjut atas laporan perhitungan hasil usaha yang wajib dikirimkan oleh Direksi setiap 3 (tiga) bulan.
- 9) Menyetujui/menolak Anggaran tambahan atau perubahan Anggaran yang terjadi dalam tahun buku yang diajukan oleh Direksi dalam jangka waktu satu bulan terhitung saat pengajuannya.
- 10) Mengesahkan/menolak laporan tahunan perusahaan yang terdiri dari Neraca dan Perhitungan Laba rugi dalam jangka waktu tidak lebih satu bulan setelah laporan tersebut diterima dari Direksi dan bila tidak diajukan keberatan tertulis selama jangka waktu tersebut, maka perhitungan tahunan tersebut dianggap telah disahkan. Pelaksanaan pembagian laba dilaksanakan setelah ada laporan audit dari perusahaan.
- 11) Mengesahkan kebijakan untuk menetapkan sistem dan prosedur yang menyangkut aspek kepegawaian perusahaan berikut penetapan sistem dan prosedur penghasilannya.

- 12) Menjaga dan mengusahakan agar selalu terdapat koordinasi dan keserasian antara kegiatan perusahaan dengan program Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat dibidang perluasan wilayah, termasuk daerah perumahan, sarana perlistrikan, kelestarian hutan, pelebaran jalan, saluran air kotor dan kebersihan kota.
- 13) Mempelajari semua peraturan, rencana dan kebijakan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat yang menghambat pengembangan usaha perusahaan. Menyarankan kepada Pemerintah peraturan atau kebijakan baru yang dapat melancarkan, koordinasi antara semua aparat Pemerintah dengan kegiatan usaha perusahaan. Sebaliknya merubah kebijakan umum untuk perusahaan agar tidak terdapat pertentangan dalam usaha mengembangkan wilayah secara integral sesuai dengan rencana dan tujuan Pemerintah.
- 14) Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang dianggap perlu oleh Badan Pengawas dalam pengembangan perusahaan.

b. Sub Bagian Umum

Wewenang :

- 1) Mengatur tugas-tugas kerumah tanggaan perusahaan.
- 2) Menolak permintaan sarana dan prasarana kerja yang tidak didukung dokumen yang lengkap dan atau yang disahkan oleh pejabat yang berwenang.

Tanggung Jawab :

- 1) Pelayanan/pemenuhan sarana dan prasarana kerja yang dibutuhkan oleh setiap unitkerja diperusahaan.

- 2) Pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor.
- 3) Penyelenggaraan tugas-tugas kesekretariatan.
- 4) Pelayanan terhadap Pihak III yang berkaitan dengan operasi perusahaan.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Umum, dan memberikan masukan yang diperlukan Tim Penyusunan Anggaran untuk dapat merumuskan Anggaran Tahunan secara keseluruhan.
- 2) Merumuskan pola koordinasi kerja yang baik antar seluruh staf bawahannya untuk membentuk iklim kerja yang sehat di Sub Bagian Umum.
- 3) Mengkoordinir staf bawahannya dalam pelaksanaan pelayanan kebutuhan dan kegiatan perawatan atau perbaikan sarana dan prasarana kerja yang dibutuhkan oleh setiap unit kerja di perusahaan.
- 4) Mengkoordinir penyelenggaraan administrasi kantor dan tugas-tugas kesekretariatan dan kerumah tanggaan perusahaan agar dapat berjalan secara tertib.
- 5) Menyelenggarakan koordinasi yang baik dengan pihak-pihak diluar perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan secara keseluruhan.
- 6) Mengadakan kordinasi dengan Sub Bagian -Sub Bagian dalam perusahaan untuk pengumpulan data dan laporan bulan yang terkait dengan masing-masing Sub Bagian.
- 7) Memeriksa secara teliti dokumen permintaan pengadaan sarana dan prasarana kerja dari setiap unit kerja di perusahaan, dan melakukan konfirmasi dalam hal terdapat ketidak jelasan pada pengajuannya.

- 8) Memeriksa dengan teliti dokumen permintaan pengadaan bahan untuk pemeliharaan dan atau perbaikan sarana dan prasarana kantor yang diajukan staf bawahannya, serta melakukan pemeriksaan langsung kelapangan dalam hal diperlukan untuk meyakinkan kebenarannya.
- 9) Mengadakan koordinasi yang baik dengan seluruh Sub Bagian di perusahaan, terutama dengan Sub Bagian yang secara rutin menggunakan perangkat keras (personel komputer) agar dapat dimanfaatkan secara optimal.
- 10) Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan staf bawahannya, dan memberikan saran dan atau instruksi yang diperlukan untuk perbaikan ataupun peningkatan kualitas hasil kerja.
- 11) Secara berkala melakukan pemeriksaan dan penilaian terhadap kebutuhan sarana dan prasarana kerja maupun kantor secara keseluruhan dan merumuskan rekomendasi yang diperlukan untuk meningkatkan moral kerja seluruh pegawai perusahaan.
- 12) Mengkoordinir staf bawahannya dalam penyusunan laporan yang berkaitan dengan Sub Bagiannya serta penggandaan laporan-laporan lainnya yang menjadi tugas Sub Bagian Umum
- 13) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

c. Sub Bagian Kepegawaian

Wewenang :

- 1) Melaksanakan kebijakan perusahaan dalam bidang kepegawaian.
- 2) Melaksanakan pembayaran gaji dan tunjangan, kesejahteraan kepada yang bersangkutan sesuai dengan peraturan dan sistem penggajian yang berlaku.
- 3) Menerima data dan informasi mengenai permasalahan kepegawaian perusahaan dengan pihak ke-III sebagai dasar tindakan dalam membantu Kepala Bagian Umum dalam upaya penyelesaiannya.

Tanggung Jawab :

- 1) Kebenaran dan ketepatan data pokok pegawai untuk seluruh pegawai perusahaan.
- 2) Kelancaran administrasi pembayaran gaji bulanan, pembayaran lembur pegawai dan pembayaran-pembayaran lain yang berkaitan dengan masalah kepegawaian.
- 3) Pemberian bantuan yang diperlukan bagian lain dalam proses penerimaan, pemilihan dan penempatan pegawai baru.
- 4) Pemberian bantuan secara optimal kepada Kepala Bagian Umum dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis pada seluruh pegawai perusahaan.
- 5) Pemberian bantuan yang optimal kepada Kepala Bagian Umum dalam penyelesaian masalah hukum yang menyangkut pegawai dengan perusahaan ataupun pegawai dengan Pihak ke-III.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Kepegawaian dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Mengkoordinir seluruh staf bawahannya untuk melaksanakan penyelenggaraan administrasi data pokok pegawai secara benar antara lain mencakup data mengenai identitas pegawai(nama, alamat, tempat dan tanggal lahir dan lain-lain), status pegawai, pangkat, gaji pokok, tunjangan dan data lain yang berkaitan dengan kepegawaian.
- 3) Melakukan pemantauan secara intensif terhadap akurasi data pokok pegawai dan memberikan instruksi perbaikan/updating data pokok pegawai apabila terjadi perubahan status data pada satu atau lebih pegawai perusahaan.
- 4) Mengkoordinir staf bawahannya dalam perhitungan jumlah gaji setiap pegawai yang akan dibayarkan dan memberikan pengarahan yang diperlukan agar menghasilkan perhitungan yang tepat dan benar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 5) Mengadakan koordinasi dengan seluruh Sub Bagian dalam hal perhitungan jumlah lembur pegawai dan dengan Sub Bagian Kas agar pelaksanaan pembayarannya dapat dilaksanakan secara efektif.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan Sub Bagian lain untuk memperoleh informasi kebutuhan pegawai serta syarat-syarat dan kualifikasi dari calon-calon pegawai yang dibutuhkan.

- 7) Mengkoordinir staf bawahannya dalam pelaksanaan keseluruhan proses penerimaan pegawai baru mulai dari tahap seleksi, penerimaan dan penempatan pegawai baru di setiap Bagian/Sub Bagian.
- 8) Secara berkala melaksanakan evaluasi terhadap masa kerja pegawai perusahaan dan memberikan rekomendasi tentang peninjauan kembali terhadap struktur dan golongan gaji, prosedur pelaksanaan dan pengawasan lembur pegawai, absensi, cuti, pelunasan pinjaman pegawai dan lain-lain.
- 9) Mengawasi penyelesaian, perhitungan, pelunasan dan angsuran pinjaman/uang muka kepada pegawai dan melakukan administrasi mengenai hal-hal tersebut.
- 10) Merumuskan dan mengajukan program pelatihan pegawai, kepada Kepala Bagian Umum yang meliputi penentuan jenis pelatihan, penentuan pegawai yang akan diikuti pada pelatihan dan koordinasi dengan instansi penyelenggara pelatihan serta fasilitas yang dibutuhkan oleh pegawai yang akan mengikuti pelatihan.
- 11) Menyelenggarakan administrasi pegawai yang berhenti bekerja karena selesainya masa kerja maupun atas permintaan sendiri ataupun diberhentikan oleh perusahaan mulai saat keputusan sampai dengan pelaksanaannya.
- 12) Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh staf bawahannya dan memberikan saran perbaikan baik diminta ataupun tidak agar seluruh tugas di Sub Bagian Kepegawaian dapat terselenggara secara efektif dan efisien.
- 13) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

d. Sub Bagian Pembelian**Wewenang :**

- 1) Melaksanakan pemesanan dan pembelian atas instruksi dari Kepala Bagian Umum.
- 2) Memperoleh data dan informasi secara lengkap dari semua Sub Bagian mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelian.
- 3) Menolak permintaan pembelian dari Sub Bagian lain yang tidak didukung oleh dokumen yang lengkap dan memiliki keabsahan yang cukup

Tanggung Jawab :

- 1) Pelayanan secara optimal terhadap permintaan pembelian barang dari Sub Bagian
- 2) Pergudangan dan unit kerja lainnya sesuai dengan jadwal waktu yang diminta dan barang yang dibeli sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.
- 3) Ketepatan administrasi pembelian.
- 4) Ketepatan waktu penyusunan laporan kegiatan pembelian dan akurasi data yang disajikan.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Pembelian dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Mengadakan koordinasi dengan Sub Bagian Pergudangan dalam menetapkan titik jumlah barang persediaan yang harus dipesan kembali (reorder point)

sebagai dasar Sub Bagian Pergudangan dalam membuat permintaan barang persediaan.

- 3) Merumuskan pola koordinasi kerja yang baik antar staf Sub Bagian Pembelian dengan Sub Bagian lain dalam pelayanan pengadaan kebutuhan perusahaan.
- 4) Memberikan pengarahan yang diperlukan untuk staf bawahannya pada saat perencanaan kegiatan maupun pelaksanaannya agar seluruh kegiatan pemesanan barang, penerimaan barang dan pembayaran harga barang yang terkait dengan tugas di Sub Bagian Pembelian serta kegiatan lainnya dapat terselenggara secara efektif dan effesein.
- 5) Memeriksa keabsahan dokumen permintaan pembelian barang yang berasal dari Sub Bagian Pergudangan dan unit kerja lainnya dan memberikan saran kepada Kepala Bagian Umum dalam pemilihan supplier yang memberikan keuntungan bagi perusahaan.
- 6) Mengkoordinir staf bawahannya dalam pelaksanaan pemesanan barang yang diminta kepada supplier yang ditetapkan kepada Kepala Bagian Umum, dan mengawasi pelaksanaannya agar kegiatan tersebut dapat berjalan secara efektif dan effeisen.
- 7) Mengkoordinir staf bawahannya dalam memproses transaksi pembelian dan penerimaan barang agar dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
- 8) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan administrasi pembelian agar seluruh kegiatan pembelian terdokumendasikan secara akurat.

- 9) Menjalin kerjasama yang baik dengan supplier perusahaan, baik yang ditujukan untuk mengumpulkan daftar harga maupun dalam hal terjadi permasalahan yang timbul dalam proses pembelian barang.
- 10) Mengkoordinir dan mengawasi staf bawahannya dalam pelaksanaan penyusunan laporan kegiatan pembelian agar laporan dapat disusun tepat waktu dan data yang disajikan sesuai dengan realisasinya.
- 11) Memeriksa dokumen pengiriman barang dari supplier dan mencocokkan dengan laporan penerimaan barang dari Sub Bagian Pergudangan, serta mengambil tindakan yang diperlukan dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang diterima.
- 12) Melakukan penelitian dan memelihara daftar harga pasar dari barang-barang yang dibutuhkan, syarat-syarat pembelian dari supplier dan lain-lain data yang berkaitan dengan pembelian barang.
- 13) Memberikan pengarahan pada staf bawahannya baik diminta ataupun tidak untuk memperbaiki kekeliruan yang ditemui.
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

e. Sub Bagian Pergudangan

Wewenang :

- 1) Menerima barang yang dikirim ke gudang, baik yang dipesan oleh gudang maupun tidak melalui pesanan gudang. Bagian Umum.
- 2) Tidak mengizinkan pihak lain untuk memasuki areal gudang yang tidak disertai keterangan/surat izin yang layak.

- 3) Menolak permintaan pengeluaran barang yang tidak disertai dokumen pendukung yang sah.

Tanggung Jawab :

- 1) Kebenaran barang yang diterima.
- 2) Keamanan barang persediaan yang disimpan di gudang.
- 3) Ketepatan dan kebenaran administrasi persediaan.
- 4) Ketersediaan barang persediaan di gudang sesuai dengan petetapan persediaan minimum dan periode pemesanan kembali barang persediaan.
- 5) Kelayakan pengelolaan dan administrasi barang bekas yang disimpan di gudang.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Pergudangan dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Mengadakan koordinasi yang baik dengan seluruh Sub Bagian di Bidang Teknik untuk dapat diketahui dan ditetapkan besaran persediaan minimum (safety stock / iron stock) untuk setiap jenis persediaan yang disimpan di gudang.
- 3) Memberikan pengarahannya yang diperlukan untuk staf bawahannya baik pada saat perencanaan kegiatan maupun pelaksanaannya agar seluruh kegiatan penerimaan, penyimpanan dan pengeluaran barang serta kegiatan lainnya dapat terselenggara secara efektif dan efisien.

- 4) Mengkoordinir staf yang menjadi bawahannya dalam kegiatan penerimaan barang persediaan yang dikirim ke gudang, baik yang dipesan maupun tidak, dan memeriksa kebenarannya melalui dokumen penerimaan barang beserta pendukungnya mengenai kebenaran jumlah dan spesifikasi barang yang diterima.
- 5) Mengkoordinir pengelolaan barang bekas yang disimpan di gudang dan mengadakan kerjasama yang baik dengan unit kerja lainnya di perusahaan sehubungan dengan pengelolaan barang bekas.
- 6) Memantau dan mengawasi ketepatan cara penyimpanan fisik barang persediaan agar keamanannya terjamin dan mencegah kerusakan yang ditimbulkan oleh kekeliruan cara penyimpanannya.
- 7) Memeriksa keabsahan dokumen permintaan pengeluaran barang beserta pendukungnya untuk menjamin kelayakan barang yang dikeluarkan dari gudang.
- 8) Memantau jumlah persediaan barang di gudang atas dasar kebijakan persediaan minimum yang telah ditetapkan, dan segera mengajukan permintaan pembelian barang apabila telah mencapai jumlah pada titik pemesanan kembali (reorder point).
- 9) Mengawasi, memeriksa pelaksanaan kegiatan permintaan pembelian barang, penerimaan dan pengeluaran barang agar dilaksanakan sesuai dengan prosedur untuk menjamin kelayakannya.
- 10) Mengawasi pelaksanaan administrasi pengelolaan barang persediaan untuk setiap jenis barang agar setiap saat dapat diketahui posisinya.

- 11) Mengatasi permasalahan yang dihadapi staf bawahannya yang timbul dalam proses penerimaan barang, penyimpanan barang, pengeluaran barang dan kegiatan lain yang menjadi tanggung jawab Sub Bagian Pergudangan.
- 12) Mengawasi kegiatan laporan posisi barang persediaan untuk masing-masing jenis agar data dalam laporan bulanan dapat disajikan dengan benardan tepat waktu.
- 13) Memberikan saran dan rekomendasi kepada Kepala Bagian Umum yang diperlukan untuk peningkatan kualitas pengeloan barang persediaan.
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

f. Sub Bagian Pelayanan Langgan

Wewenang :

- 1) Mengusulkan jadual pelaksanaan prosedur pemasangan sambungan baru.
- 2) Mengatur pelayanan terhadap permohonan pemasangan sambungan baru dan memantau pelaksanaannya agar sesuai dengan jadual yang telah ditetapkan.
- 3) Melakukan konfirmasi kepada Sub Bagian lain untuk meyakinkan kebenaran data pelanggan.
- 4) Mengatur pelaksanaan pemutusan, pelayanan pemasangan sambungan baru, administrasi pelanggan dan penyambungan kembali instalasi pelanggan yang diputus dan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan PDAM terhadap pelanggan.

Tanggung Jawab :

- 1) Penyelesaian permohonan pemasangan sambungan baru dari masyarakat.
- 2) Ketertiban dan ketepatan data pelanggan dan calon pelanggan yang telah mendaftar untuk menjadi pelanggan.
- 3) Penyajian data yang tepat untuk keperluan pelaksanaan pembacaan meter.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Pelayanan Langgan dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Merumuskan polakoodinasi kerja yang baik antar seluruh staf bawahannya untuk membentuk iklim kerja yang sehat di Sub Bagian Pelayanan Langgan.
- 3) Mengkoodinir staf bawahannya dalam pelaksanaan pelayanan terhadap permohonan sambungan baru, dan bila diperlukan memberikan penerangan dan penjelasan mengenai dapat tidaknya permohonan tersebut dilayani.
- 4) Mengkoodinir, Mengawasi staf bawahannya untuk memproses permohonan sambungan baru sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta melakukan pemantauan terhadap proses waktu pelaksanaan pemasangan sambungan baru agar pelaksanaannya sesuai dengan jadual waktu pemasangan.
- 5) Mengadakan koordinasi dengan Sub Bagian Transmisi Distribusi, Meter Segel untuk kelancaran pelaksanaan pemasangan sambungan baru dan memberikan informasi pada calon pelanggan bilamana terjadi hambatan dalam pemasangan sambungan baru.

- 6) Mengkoordinir pelaksanaan pencatatan data pelanggan baru, antara lain data mengenai identitas pelanggan, alamat pelanggan, jenis pelanggan dan lain-lain data yang diperlukan untuk mengetahui secara tepat status administrasi pelanggan.
- 7) Mengkoordinir penyelenggaraan administrasi data pelanggan, antara data mengenai identitas pelanggan, alamat pelanggan, jenis pelanggan dan lain-lain agar setiap saat dapat diketahui status setiap pelanggan.
- 8) Secara berkala memeriksa kebenaran administrasi pelanggan dan memberikan instruksi atau saran yang diperlukan untuk perbaikan yang diperlukan, serta mengkoordinir pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 9) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas pelayanan dan informasi terhadap pelanggan dan masyarakat yang berkaitan dengan gangguan pendistribusian air, perbaikan jaringan perpipaan sesuai dengan prosedur yang ada.
- 10) Mengkoordinir tugas pelayanan penjualan air melalui mobil tangki dan pengoperasian mobil tangki agar terlaksana sesuai dengan prosedur yang ada.
- 11) Mengadakan koordinasi yang baik dengan Bagian/Sub Bagian lainnya, khususnya dengan Sub Bagian Penagihan untuk memperoleh data pelanggan yang dikenakan sanksi administrasi maupun teknis.
- 12) Memantau secara teliti proses pemutusan sambungan pelanggan, baik yang disebabkan oleh tunggakan pembayaran rekening ataupun sebab lain dan mengkoordinir pencatatan hasil pelaksanaan kegiatan pemutusan sambungan.

- 13) Memantau secara teliti proses penyambungan kembali instalasi pelanggan yang sudah diputus dan mengkoordinir pencatatan hasil pelaksanaan kegiatan penyambungan kembali instalasi pelanggan.
- 14) Secara berkala menyiapkan laporan yang berkaitan dengan aspek pelayanan, khususnya laporan yang berkaitan dengan posisi jumlah sambungan pelanggan dan volume penjualan air.
- 15) Mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh staf di Sub Bagian Pelayanan Langgan, baik melalui perencanaan tahunan maupun melalui pengamatan langsung ke lapangan.
- 16) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Langgan.

g. Sub Bagian Perencanaan Keuangan

Wewenang :

Mendapatkan data dan informasi keuangan dari semua Sub Bagian mengenai kegiatan yang dilaksanakan untuk penyusunan rencana keuangan dan pengawasannya.

Tanggung Jawab :

- 1) Merencanakan dan pengawasan terhadap penerimaan dan pengeluaran kas.
- 2) Pengawasan terhadap operasi perusahaan secara keseluruhan melalui analisa keuangan.
- 3) Pelaksanaan revisi anggaran
- 4) Analisa kelayakan investasi yang direncanakan perusahaan.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Perencanaan Keuangan dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Merumuskan pola koordinasi kerja yang baik, memberikan pengarahan yang diperlukan oleh staf bawahannya, baik diminta ataupun tidak, baik pada saat perencanaan kegiatan maupun pelaksanaannya agar seluruh kegiatan di Sub Bagian Perencanaan Keuangan dapat terselenggara secara efektif dan efisien.
- 3) Membantu staf bawahannya dalam pelaksanaan koordinasi kerja dengan unit kerja lain di perusahaan.
- 4) Berdasarkan petunjuk dari Kepala Bagian Keuangan dan kerjasama dari Sub Bagian Penagihan serta bagian lain, menyusun rencana penerimaan dan pengeluaran kas bulanan untuk mencegah terjadinya defisit pada kas perusahaan.
- 5) Menyusun analisa keuangan atas investasi yang direncanakan perusahaan, dan memberikan rekomendasi yang diperlukan agar kondisi keuangan perusahaan berada pada posisi yang sehat.
- 6) Merumuskan dasar dan standar baru untuk penyusunan anggaran berikutnya.
- 7) Melakukan analisa dan mengusulkan tindakan untuk mencegah kekurangan uang kas dan menyelidiki kemungkinan untuk memperoleh tambahan dana dari sumber-sumber baru, baik yang ditujukan untuk mengatasi kekurangan kas maupun untuk menambah persediaan kas.

- 8) Memeriksa dengan teliti permintaan pengeluaran kas yang didasarkan pada dokumen pendukungnya, dan memberikan rekomendasi yang diperlukan oleh Kepala Bagian Keuangan dan pejabat lainnya sehubungan dengan permintaan pengeluaran kas sesuai dengan pertimbangan skalaprioritas pembayaran.
- 9) Secara teratur melakukan analisa atas realisasi anggaran tahunan untuk seluruh kegiatan perusahaan, antara lain analisa mengenai penerimaan dan pengeluaran kas, perolehan pendapatan, realisasi biaya, dan memberikan rekomendasi atau usulan kepada Kepala Bagian Keuangan serta pejabat lainnya mengenai cara atau tindakan yang diperlukan dalam hal terdapatnya penyimpangan.
- 10) Berdasarkan instruksi dari Direktur, melakukan revisi anggaran sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- 11) Melakukan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data yang penulis sajikan dalam sub-Bab ini adalah data narasumber di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, yakni sebagai berikut :

1. Data Narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan dan masyarakat sekitar Dari Segi Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan para narasumber di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul dan masyarakat berbeda-beda, jika di distribusikan dalam tabel presentase adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.1.

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	S1	2	40%
2	D3	1	20%
3	SMA	2	40%
Jumlah		5	100%

2. Data Narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan dan masyarakat sekitar Dari Segi Usia/Umur Narasumber

Jenis umur narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan berbeda-beda, adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.

No	Usia Narasumber	Usia/Umur
1	Laki-laki	30-45 Tahun
2	Perempuan	28-40 Tahun

3. Data Narasumber PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan dan masyarakat dari segi jenis kelamin

Narasumber di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan terdiri atas 5 orang narasumber yang terdiri dari 3 orang narasumber pria dan 2 narasumber perempuan. Maka jika di distribusikan dalam tabel yakni sebagai berikut :

Tabel 4.3.

No	Jenis Kelamin Narasumber	Jumlah	Persentase
1	Narasumber perempuan	2	40%
2	Narasumber pria	3	60%
Jumlah		34	100%

Sumber Data : PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan 2018

B. Penyajian Data Wawancara

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana dan jelas agar mudah dibaca. Pada penyajian data ini, penulis menggunakan metode wawancara dengan dimana percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara

narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Wawancara dilaksanakan pada hari senin, tanggal 26 februari 2018 pada pukul 11.00 WIB sampai dengan selesai di kantor PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan, yang beralokasi di jalan Sisingamangaraja XII No.1, Medan. Alasan penulis memilih cabang Sei Agul Medan dari 25 cabang PDAM Tirtanadi lainnya di Provinsi Sumatera Utara sebagai objek penelitian, dikarenakan program *water treatment plant (WTP)* yang sudah berjalan kurang lebih 1 tahun, belum berjalan dengan baik di Kecamatan Sei Agul Medan. Menurut hasil pra riset yang dilakukan, dari sekitar 200 kepala keluarga (rumah) yang sudah setuju dengan pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)*, hanya 120 rumah saja yang sudah terealisasi dengan baik dan lancar dalam menggunakan air bersih. Sisanya masih dalam proses pengerjaan yang belum rampung. Hal ini terjadi dikarenakan kondisi alat berat yang sulit masuk ke perumahan padat penduduk, kondisi jalan yang kurang lebar (seperti rumah yang berada di gang-gang sempit) serta sering terjadi banjir di area jalan beberapa rumah penduduk yang membuat kondisi penggalian dan pemasangan pipa-pipa penyaluran air sulit untuk dipasang.

Wawancara yang dilakukan penulis berdasarkan sub kategorisasi penelitian yakni adanya tepat sasaran dari program *water treatment plant (WTP)*, adanya ketepatan waktu penyelesaian dari program *water treatment plant (WTP)*, tercapainya tujuan dari pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)*, serta

adanya perubahan nyata yang dihasilkan dari program *water treatment plant* (WTP).

Program *Water Treatment Plant* (WTP) adalah system atau sarana yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku (influent) terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk di konsumsi. *Water Treatment Plant* (WTP) merupakan sarana yang penting di seluruh dunia yang akan menghasilkan air bersih dan sehat untuk di konsumsi. Secara umum terdapat 3 bangunan atau konstruksi, yaitu intake, *Water Treatment Plant* (WTP) atau Instalansi Pengolahan Air (IPA), dan Reservoir.

Program *Water Treatment Plant* (WTP) merupakan program air bersih yang di buat oleh PDAM untuk meningkatkan kualitas air bersih atau air yang kurang bagus mendapatkan kualitas air pengelohan standart yang diinginkan atau siap untuk dikonsumsi. Perencanaan pengembangan dilakukan berdasarkan desain yang telah disempurnakan dan disepakati oleh pengelola WTP industry. Pengembangan dilakukan sesuai dengan tahapan yaitu dengan integrase peralatkan yang sudah ada meliputi peralatan sensor dan peralatan pompa dan lain-lain , integrase peralatan baru meliputi sensor, level meter sesuai perencanaan desainn untuk melengkapi pengamatan terhadap kualitas air, pengembangan system controlling hardware melalui software SCADA versi ketiga.

Sasaran program *Water Treatment Plant* adalah setiap masyarakat yang menggunakan air PDAM . sedangkan sasaran tidak langsung yaitu memasangn pipa air yang menghubungkan air dari pusat ke rumah-rumah warga. Oleh karena itu, setiap program memiliki tujuan dan sasaran begitu pula dengan *Water*

Treatment Plant yang telah direalisasikan oleh PDAM juga memiliki sasaran seperti yang tertera diatas, dengan adanya sasaran tersebut maka apa yang menjadi visi dan misi PDAM dapat tercapai dengan baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program WTP adalah program yang dibuat bertujuan untuk menghasilkan air bersih melalui beberapa tahap, proses, dan bangunan yang dibentuk dan dirancang sesuai PDAM sangat lah berpengaruh dengan program ini. Diadanya program ini sangat lah membantu seluruh masyarakat di Indonesia terutama masyarakat Medan yang masih kurangnya mendapatkan air bersih.

Agar program berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dari *water treatment plant (WTP)*, PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul mempunyai strategi khusus, yakni melakukan advokasi tentang peningkatan dan pengembangan WTP, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang WTP, melaksanakan pelatihan untuk pelayanan supaya pelayanan WTP berjalan dengan baik, mengembangkan WTP sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menyediakan anggaran untuk program WTP yang cukup dan memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung berjalan dengan baik program WTP ini.

Setelah melakukan penyajian data maka penulis akan mendeskripsikan hasil wawancara dengan kelima narasumber penulis yakni 2 orang narasumber pegawai PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dan 3 orang narasumber masyarakat Kecamatan Cabang Sei Agul Medan, yakni sebagai berikut :

a. Tepat Sasaran

Tepat sasaran adalah tingkat kedekatan pengukuran kuantitas terhadap sasaran (objek) dimana keakuratan, waktu, jangka, skala ditentukan melalui strategi yang sudah dirancang. Tepat sasaran PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan adalah kesesuaian dan terlaksananya program-program *One Stop Service* yang dirancang oleh pengelola program *water treatment plant (WTP)*. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauh mana PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran tersebut yakni pemasangan pipa-pipa penyalur air bersih ke rumah-rumah masyarakat yang ada di Kecamatan Medan timur. Dengan demikian, penulis mencoba untuk mengukur sejauh mana kesesuaian dan pencapaian PDAM Tirtanadi dalam melakukan pemasangan pipa-pipa air bersih tersebut, dikarenakan kendala yang diketahui melalui pra riset adalah sulitnya memasukkan pipa-pipa air bersih tersebut kerumah-rumah padat penduduk dan gang-gang sempit. Secara deskriptif, maka telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui beberapa pertanyaan dalam wawancara dengan narasumber yakni sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawansyah terkait ketepatan sasaran dalam pemasangan program *water treatment plant (WTP)*, Beliau mengatakan bahwa sasaran utama dari program *water treatment plant (WTP)* adalah memangsangkan pipa-pipa penyalur air bersih dari pusat ke rumah-rumah warga di Kecamatan Medan timur. Kemudian, mendata lebih rinci lagi, mana dari rumah-rumah masyarakat yang belum terpasang program tersebut dan masih

mengalami permasalahan dengan air bersih. Tujuan dari program *water treatment plant (WTP)* juga sudah berjalan dengan baik dan terlaksana. Hanya saja belum merata air yang disalurkan kepada masyarakat karena terkendala proses dan kondisi lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Parulian Pasaribu, agar program *water treatment plant (WTP)* berjalan dengan baik, mereka melakukan pendataan ke masyarakat yang sudah terpasang pipa-pipa air bersih, apakah ada keluhan atau kondisi air yang masih belum stabil. Kemudian, melihat proses pengerjaan yang dilakukan para pekerja, apakah pemasangan pipa-pipa air bersih tersebut dilakukan dengan baik. Dengan hal ini, PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dapat mengetahui bagaimana kondisi air bersih di lingkungan masyarakat sekitar. Tujuan dari program WTP tersebut juga sudah terealisasi. Namun memang belum rata seluruh masyarakat Medan timur dikarenakan kendala kondisi lapangan serta pendanaan yang turun secara berkala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat sekitar, seperti Ibu Rusliana Siregar, Beliau mengatakan bahwa PDAM Tirtanadi memang benar adanya telah melakukan pemasangan pipa-pipa penyalur air bersih. Namun, pada kenyataannya hanya sebagian masyarakat saja yang sudah dapat menikmati air bersih tersebut. Sebagian masyarakat lagi masih merasakan kondisi air yang menguning, berbau serta kondisi air mati sampai berjam-jam lamanya. Beliau juga mengatakan, bahwa Beliau masih merasakan kondisi air yang belum stabil.

Menurut Ibu Rusliana, ia sudah merasakan kondisi air bersih yang mengalir di rumahnya. Tidak ada lagi kondisi dimana air berbau, berbusa dan menguning.

Namun, yang masih belum stabil adalah kelancaran air yang keluar. Ada masanya air tiba-tiba mati, tapi tidak dalam waktu yang lama. Hanya satu sampai dua jam saja. Sedangkan menurut Bapak Reza Adrian, sasaran PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul dalam program *water treatment plant (WTP)* ini sudah berjalan. Hal ini di benarkan dengan adanya proses penggalian tanah dan pemasangan pipa-pipa air bersih. Namun pengaliran air bersih ke rumah-rumah masyarakat belum terealisasi dengan baik. Masih ada masyarakat yang belum mendapatkan kualitas air bersih.

b. Tepat Waktu

Tepat waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan atau keadaan berada dan berlangsung dengan standar waktu yang sudah ditentukan. Adanya ketepatan waktu dalam penelitian ini yakni penulis ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)* yang melalui data pra riset, waktu pengerjaan untuk daerah Medan timur sudah dilakukan kurang lebih dalam jangka waktu 1 tahun. Penulis ingin mengetahui apakah dengan jangka waktu tersebut pelaksanaan program *water treatment plant (WTP)* sudah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang agar masyarakat mendapatkan kualitas air bersih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawansyah, PDAM Tirtanadi sudah berupaya dalam proses ketepatan waktu dalam pelaksanaan program WTP. Namun, menurut Beliau, kinerja dan pelaksanaan dari program *water treatment plant (WTP)* tersebut, belum sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Dikarenakan adanya kendala-kendala yang terjadi diluar perencanaan. Seperti ketika hujan turun, maka proses pengerjaan galian untuk WTP akan terhenti

diakibatkan sebagian kondisi jalan di daerah Medan timur yang banjir dan tergenang air ketika hujan.

Berdasarkan hasil jawaban dari Bapak Parulian Pasaribu, terkait PDAM Tirtanadi Medan Cabang Sei Agul, ketepatan waktu, Beliau membenarkan jika proses dari pelaksanaan program WTP ini belum mencapai target waktu yang direncanakan. Rencana awal untuk area Medan timur, diperkirakan akan selesai dalam kurun waktu setahun. Namun pada pelaksanaannya, hal tersebut belum terealisasi dengan benar. Hal ini terjadi dikarenakan kondisi lapangan yang tidak sesuai dengan perencanaan serta anggaran dana yang harus dikeluarkan. Misal, untuk masyarakat yang setuju dengan program WTP tersebut, maka akan dikenakan biaya. Pengutipan dana inilah yang masih menimbulkan pro dan kontra. Ada sebagian masyarakat yang setuju dengan program tersebut, namun sulit untuk masalah pembiayaan. Ada juga yang sudah selesai dalam proses pembayaran. Jadi, merekalah yang akan di perioritaskan dahulu untuk pemasangan program WTP.

Berdasarkan hasil jawaban menurut masyarakat setempat, Ibu Rusliana Siregar menenjawab jika untuk sejauh ini ia sudah melakukan pembayaran yang sesuai untuk program WTP, karena ia ingin mendapatkan suplay air bersih untuk kehygienisan keluarganya. Ia juga mengatakan bahwa pengelola dan pekerja sudah memasang pipa-pipa saluran air bersih ke area rumahnya. Pengelola dan pekerja juga sudah melakukan pelayanan dengan baik dan jika ada keluhan dari mereka, PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul selalu memproses keluhan tersebut.

Berdasarkan hasil jawaban dari Ibu Wartini, ia mengatakan bahwa kondisi air bersih yang mengalir di area rumahnya belum berjalan dengan baik. Galian dan pemasangan pipa-pipa air bersih masih dalam proses pengerjaan. Hal ini terjadi dikarenakan area rumah Ibu Wartini berada di lingkungan padat bangunan, dimana para pekerja kesulitan untuk memasukkan pipa-pipa air bersih tersebut. Berdasarkan hasil jawaban dari Bapak Reza Adrian, Ia juga belum mendapatkan air bersih yang stabil. Harapannya dengan jangka waktu 1 tahun pengerjaan, ia sudah tidak harus memikirkan air kotor yang mengalir ke rumahnya.

c. Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan adalah pengendalian atau penilaian terhadap suatu program, rancangan, yang sudah dilaksanakan seraca tepat waktu dan sesuai dengan target penilaian. Adapun tercapainya tujuan dalam hal ini adalah penulis ingin mengetahui seberapa besar tingkat persentase dari pencapaian tujuan yang sudah di laksanakan oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dari target tujuan awal dari dibentuknya *program water treatment plant (WTP)*, sedangkan pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu, sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawansyah, program *water treatment plant (WTP)*, sudah mencapai tujuan utamanya yakni agar masyarakat mendapatkan kualitas air bersih. Terbukti dari kurang lebih 1 tahun proses pengerjaan, sudah ada sekitar 100-150 rumah masyarakat dari keseluruhan Kecamatan Medan timur yang sudah dialiri dengan air bersih. Namun, pencapaian

tersebut belum sampai pada tahap 100%. Dikarenakan, masih ada rumah-rumah dari masyarakat yang belum stabil di aliri oleh air bersih dan masih dalam proses pengerjaan. Kemudian, untuk memaksimalkan pencapaian tujuan, maka PDAM Tirtanadi selalu melakukan pengecekan secara berkala untuk rumah masyarakat yang sudah dipasang *water treatment plant (WTP)* tersebut. Melakukan pendaataan dengan bertanya, apakah masih mendapatkan air yang tidak bersih, mati air dan lain sebagainya.

Hasil wawancara dengan Bapak Parulian Pasaribu, terkait pencapaian tujuan pelaksanaan program WTP, sudah tercapai, karena beberapa masyarakat sudah menikmati air bersih dan masyarakat yang belum menikmati nya akan segera menikmati air bersih ketika proses pengerjaan telah selesai. Masyarakat juga sudah dapat menikmati air bersih dengan baik dan tenang walaupun belum merata.

Menurut Bapak Indrawansyah dan Bapak Parulian Pasaribu, kendala dalam menjalankan tujuan dari program *Water Treatment Plant (WTP)* ini, masyarakat yang tidak setuju di jalankan nya program *Water Treatment Plant* ini dikarenakan pembangunan yang dilakukan bersifat menyewa kepada masyarakat sehingga banyak sedikitnya masyarakat yang tidak mau memberikan kapungan tanah untuk pembangunan *Water Treatment Plant*. Kemudian, beberapa masyarakat tidak setuju karena masyarakat tersebut tidak tahu menahu tentang program ini.

d. Adanya Perubahan Nyata

Perubahan nyata adalah segala bentuk sistem, program, rancangan yang telah dilaksanakan dan meraih perubahan yang signifikan yang berdampak positif bagi

khalayak publik. Adanya perubahan nyata dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui seberapa besar manfaat dan kegunaan dari *water treatment plant* (WTP) tersebut. kelebihan dan kekurangan apa saja yang diberikan oleh program *water treatment plant* (WTP) untuk masyarakat yang sudah menggunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawansyah, Beliau mengutarakan bahwa kelebihan dari program tersebut adalah memberikan kualitas air bersih yang siap pakai untuk masyarakat. Masyarakat tidak perlu cemas akan masalah air berbau, berwarna kuning bahkan sampai mengeluarkan bau yang tidak sedap, sedangkan kekurangannya yaitu masih banyak perbaikan untuk produksi program ini. Seperti bersosialisasi dan memberikan pemahaman dengan para masyarakat yang kurang menyetujui dan tidak ikut serta dalam program WTP tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Parulian Pasaribu terkait pertanyaan tersebut adalah kelebihan nya yaitu memberikan air bersih yang siap pakai kepada masyarakat dan kekurangannya yakni program ini membutuhkan dana yang tidak sedikit dan badan jalan dari area jalan masyarakat yang akan terganggu oleh proses penggalian untuk pemasangan pipa-pipa saluran air.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat setempat yakni Ibu Wartini, Rusliana dan Bapak Reza Adrian, yang sudah masyarakat rasakan dari adanya program *water treatment plant* (WTP) tersebut adalah sudah dapat merasakan air bersih yang bebas bau, kotor dan berbusa. Namun hal tersebut belum dapat dirasakan dengan maksimal dan stabil. Dikarenakan masih ada proses pengerjaan, maka terkadang kondisi air yang teraliri ke daerah rumah

mereka masih kotor sedikit dan resiko mati air (giliran jatah mendapatkan air). Kemudian, kekurangan dari pemasangan dan pengerjaan program *water treatment plant (WTP)* ini adalah proyek galian yang memang sangat mengganggu jalan dan mengakibatkan jalanan menjadi tidak normal dan macet, kemudian masih adanya pengutipan pembayaran yang tidak sedikit untuk pelaksanaan proses tersebut.

C. Pembahasan

Dari hasil wawancara dengan seluruh narasumber yang berjumlah lima orang, maka penulis akan membuat bahasan dari hasil wawancara dengan kelima narasumber tersebut.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan. Efektivitas dalam hal ini menunjukkan keberhasilan dari program *water treatment plant (WTP)*, yang dilaksanakan oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan agar masyarakat Medan Timur mendapatkan kualitas air bersih untuk digunakan. Tercapai tidaknya efektifitas dapat diukur dari ukuran atau standar efektivitas yang sudah diatur oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dalam meningkatkan program *water treatment plant (WTP)*. Berdasarkan hipotesis, maka tercapai tidaknya tujuan yang telah ditetapkan dapat dilihat dari hasil kegiatan yang mendekati tujuan, semakin mendekati dengan tujuan WTP yang telah ditetapkan, maka akan semakin tinggi efektivitas kerjanya. Adapun ukuran efektivitas yang dipakai PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dalam meningkatkan efektivitas adalah sebagai berikut :

Sasaran utama dari program *water treatment plant (WTP)* adalah mensuplay air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat Medan timur. Hal ini diketahui karena banyaknya masyarakat yang mengeluh seputar air yang tidak bersih dan higienis untuk digunakan. Cara mensuplay atau mengalirkan air bersih kerumah-rumah warga adalah dengan menggunakan metode *one stop sevice*, dimana para pengelola dan pekerja akan memasang ke dalam tanah pipa-pipa saluran air bersih yang bebas dari bau, kotor dan berbusa. Untuk memaksimalkan tujuan dari sasaran program WTP, maka setelah melakukan pemasangan tersebut, pengelola akan melakukan pendataan. Pendataan tersebut dilakukan agar PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul dapat mengetahui apakah aliran air yang sampai kerumah warga sudah berjalan dengan stabil (tidak berbau, kotor dan berbusa). Namun tujuan dari sasaran tersebut belum mencapai hasil yang maksimal. Kendala yang dihadapi dalam memaksimalkan sasaran tujuan dari program WTP adalah sulitnya melakukan pemasangan pipa-pipa saluran air di daerah padat bangunan penduduk (dalam hal ini gang-gang sempit) yang ada di area Medan timur. Kemudian kondisi jalan tempat melakukan penggalian yang jika hujan akan menjadi banjir, hal ini mengakibatkan pengerjaan proyek tidak dapat berlangsung cepat. Kemudian, masih ada masyarakat yang tidak percaya dengan program WTP tersebut sehingga mereka tidak ingin jalan atau area dekat perumahan dilakukan penggalian.

Pelaksanaan dari program *water treatment plant (WTP)* ini untuk area Medan timur yang dikelola oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul, sudah berjalan kurang lebih 1 tahun. Meskipun awal mula pengerjaan program ini sudah mulai

dilaksanakan dari tahun 2012. Namun, hal tersebut dilakukan secara berkala. Maka dari itu, untuk area PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan, proyek pengerjaan baru dimulai sekitar tahun 2017. Namun, ketepatan waktu pengerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan. PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul, memperkirakan untuk area Medan timur, proses penyelesaian memakan waktu sekitar kurang lebih 1 tahun sampai pada proses maksimal. Namun pada kenyataannya, hingga tahun 2018 ini, proyek WTP belum menampakkan hasil yang rampung. Masih ada masyarakat yang belum mendapatkan air bersih yang stabil. Stabil disini dimaksudkan bahwa masyarakat sudah mendapatkan air yang bebas bau, kotor dan berbusa, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak terealisasi dengan baik. Sebagian masyarakat masih mengalami permasalahan tersebut. Untuk yang sudah mendapatkan air bersih, kendala yang masyarakat hadapi adalah air bersih yang di aliri masih bergantian. Masyarakat masih harus mengalami mati air, meskipun tidak dalam waktu yang lama. Hanya berkisar antara 1-2 jam saja dalam sehari. Hal lain yang menghambat proses ketepatan waktu pengerjaan WTP adalah masalah pendanaan. Dana yang keluar dari APBD bersifat berkala tidak dapat dikeluarkan secara langsung dalam jumlah yang besar. selain itu, masyarakat yang menjetujui program WTP akan dikenakan biaya. Pembayaran tersebut juga belum dalam tahap maksimal. Masih ada sebagian masyarakat yang belum melakukan pelunasan dalam pembayaran. Hal-hal tersebut yang membuat ketetapan waktu pengerjaan program WTP tidak berjalan dengan baik.

Pencapaian tujuan dari program *water treatment plant (WTP)*, sudah pasti tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari target sasaran program WTP dan ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan program WTP yang tidak sesuai dengan target tujuan. Namun, hal ini bukan berarti program WTP yang diselenggarakan oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan tidak berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari hasil pra riset, dari 200 rumah warga yang sudah setuju untuk memasang program WTP, 100-120 rumah warga, sudah merasakan keberadaan air yang bersih (bebas dari bau, kotor dan berbusa). Meskipun tidak dipungkiri, masih ada sebagian masyarakat yang belum mendapatkan kondisi air bersih yang stabil, atau bahkan belum mendapatkan air bersih karena masih dalam proses pengerjaan.

Perubahan nyata yang didapat masyarakat dari program *water treatment plant (WTP)* berdasarkan lebihnya adalah masyarakat sudah pasti mendapatkan air bersih yang lebih higienis dan berkualitas. Namun, kekurangan dari program WTP ini untuk masyarakat adalah proses pengerjaan yang membutuhkan waktu yang tidak sedikit dan penggalian jalan (tanah) yang mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna jalan. Perubahan nyata yang didapat PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dari program *water treatment plant (WTP)*, berdasarkan lebihnya berkurangnya keluhan dari masyarakat seputar ketidak higienisan air serta meningkatnya kualitas dan efektivitas kerja dari PDAM Tirtanadi. Kekurangannya adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami program WTP tersebut, dan menjadi tugas PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan agar lebih banyak memberikan pemahaman dan sosialisasi terhadap

program WTP tersebut. Kemudian memberikan informasi berupa informasi ke dalam media sosial. Dimana media sosial adalah sarana yang paling cepat dalam menyampaikan informasi dan tidak butuh waktu lama dalam prosesnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan riset penelitian, maka penulis akan membuat kesimpulan sebagai syarat dari penulisan skripsi. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian penulis dengan judul Efektivitas Program Water Treatment Plant (WTP) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirtanadi Medan, adalah sebagai berikut :

- I. Program *Water Treatment Plant* (WTP) adalah system atau sarana yang berfungsi untuk mengolah air dari kualitas air baku (*influent*) yang terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk di gunakan untuk masyarakat. Prosesnya adalah memasang bangunan-bangunan dan konstruksi seperti pemasangan koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi, dan desinfeksi di area PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan serta aliran-aliran air ke rumah-rumah masyarakat Medan timur.
- II. Efektivitas program *water treatment plant* (WTP) dalam meningkatkan kualitas air bersih untuk masyarakat yang dilaksanakan oleh PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan belum pada tahap yang maksimal dan terealisasi dengan baik. Dapat dilihat dari sasaran tujuan yakni mensuplay dan mengalirkan air bersih yang bebas terkontaminasi belum tercapai. Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan kualitas air bersih.

Kemudian, proses pelaksanaan dan pemasangan *water treatment plant* (WTP) tersebut juga belum terealisasi sesuai dengan target pelaksanaan yakni dalam kurun waktu satu tahun, dimulai sejak tahun 2017. Dikarenakan target sasaran dan ketepatan waktu tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pencapaian tujuan dari efektivitas program *water treatment plant* (WTP) tidak mencapai tujuan yang maksimal. Perubahan nyata yang dapat dilihat dan rasakan oleh masyarakat dari tujuan WTP yang sudah terealisasi adalah sebagian masyarakat sudah dapat merasakan kualitas air bersih dan tidak terkontaminasi yang dialirkan oleh PDAM Tirtanadi khususnya cabang Sei Agul Medan.

- III. Kendala yang dihadapi PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan dalam meningkatkan efektivitas program *water treatment plant* (WTP), adalah kondisi pemasangan bangunan dan konstruksi di daerah pemukiman masyarakat yang padat bangunan. Kemudian, kondisi jalan yang sering banjir ketika hujan juga membuat proses pengerjaan program WTP tidak berjalan dengan baik serta anggaran dana yang dikeluarkan secara berkala.

B. Saran

Adapun saran yang di lampirkan oleh penulis adalah sebagai masukan untuk subjek penelitian dan sebagai syarat dari penulisan skripsi ini, adalah sebagai berikut :

- I. Diharapkan agar PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan lebih memperhatikan proses pembangunan dan konstruksi dari program *water treatment plant (WTP)* di area pemukiman masyarakat, agar kualitas air bersih lebih terjaga dengan baik.
- II. Diharapkan agar PDAM Tirtanadi melakukan pengecekan kondisi air dan pembangunan konstruksi dari program *water treatment plant (WTP)* agar efektivitas kinerja PDAM lebih baik di mata masyarakat.
- III. Diharapkan agar PDAM Tirtanadi cabang Sei Agul Medan menyusun anggaran yang lebih baik lagi agar program *water treatment plant (WTP)* dapat selesai dengan tepat waktu dan sesuai dengan sasaran tujuan dari program WTP.

DAFTAR PUSTAKA

- . 2007. **Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D**, Bandung. Alfabeta.
- . 2007. **Strategi Pemasaran Edisi Kedua**, Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Arief. 2007. **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan**, Malang. Penerbit Bayumedia Publishing.
- Atmosoprapto, Kisdarso. 2002. **Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif Dan Manajemen Efesien**, Jakarta. PT.Elex Media Komputindo.
- Gibson, James L. 1992. **Administrasi Negara Lembaga (Terjemahan)**, New York. The Free Press.
- Kotler, Philip. 2002. **Managemen Pemasaran Edisi Miod;lenium Jilid 2**, Jakarta. PT Prehellindo.
- Kurniawan. Agung. 2005Ss. **Transformasi Pelayanan Publik**. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Loina, Perangin Angin. 2001. **Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik**, Bandung. cv.Lalolo.
- Martani dan Lubis. 1987. **Teori Organisasi**. Pusat antar Univerasitas Ilmu-ilmu Sosial: Universitas Indonesia
- Martani, Husaeni dan Lubis, S.M. Hari. 1987. **Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro**, Jakarta. Pusat Antar Universitas.
- Mengku Setyepu, 1997. **Air Untuk Kehidupan**, Jakarta: Grasindo
- Moleong, Lexy, J. 2007. **Metodelogi Penelitian Kualitatif**, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Parsolong, Harbani. 2007. **Teori Administrasi Publik**, Bandung Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2005. **Managemen Pelayanan**, Yogyakarta. Pusataka Pelajar.
- Richard, M Streers. 1985. **Efektivitas Organisasi Perusahaan (Alih Bahasa)**, Jakarta Erlangga.
- Sembiring, Edi Rismanda. 2003. **Kinerja Keungan (Terjemahan)**, Prancis. Political Visibility.

- Siagan, Sondang P. 2001 **Managemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela dkk.2010. **Reformasi pelayanan publik**, Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**, Jakarta. Bumi Aksara.
- Steers, M. Richard. 1985. **Efektivitas Orgabnisasi**. JKakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, Bandung**. Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2011. **Managemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta. Kencana.
- Sutrisno. 2007. **Managemen Keuangan Teori, Konsep Dan Aplikasinya**, Yogyakarta. Ekonesia.
- Tangkilisan. 2005. **Managemen Publik**, Jakarta. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2001. **Strategi Pemasaran. Edisi Pertama**. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa, Edisi Pertama**. Yogyakarta. Penerbit Bayumedia Publishing.