

# Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) Di PDAM Jember Wilayah Tegal Besar (*The Effectivity Of The Worker's Performance Of PDAM Jember In Implementasion Of IPA (Instalasi Pengolahan Air) In Tegal Besar*)

Meilinda Dewi Mustika, Inti Wasiati  
Jurnal Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: [dpu@unej.ac.id](mailto:dpu@unej.ac.id)

## Abstrak

IPA (Instalasi Pengolahan Air) adalah sebuah sistem yang dilaksanakan oleh PDAM untuk mendistribusikan air kepada masyarakat. IPA menggunakan bahan baku air sungai yang diolah melalui beberapa proses untuk menghasilkan air bersih, sehingga air yang didistribusikan kepada pelanggan layak untuk digunakan. PDAM Jember menerapkan sistem IPA untuk memperbaiki kinerjanya kepada masyarakat, agar kualitas PDAM tetap terjaga dimata masyarakat.

**Kata Kunci:** Efektivitas Kinerja Pegawai

## Abstract

*IPA (Water Treatment Plant) is a system which is implemented by public water utilities to distribute water to the community. IPA uses the raw material of river water is processed through several processes to produce clean water, so the water is distributed to the customer deserves to be used. PDAM Jember implement the IPA system to improve its performance to the public, so that quality is maintained in the eyes of the public taps.*

**Keyword:** Community Satisfaction, Public Service

## Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut paham demokrasi. Wujud demokrasi tersebut adalah adanya otonomi daerah yang diatur dalam undang-undang No.32 tahun 2004. Pengertian otonomi daerah menurut undang-undang No.32 tahun 2004 adalah :

“Hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Untuk mewujudkan otonomi daerah tersebut maka segala pelayanan publik diusahakan oleh pemerintah daerah sendiri. Pemenuhan kebutuhan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Dengan adanya otonomi daerah tersebut maka setiap daerah akan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah selama ini masih banyak kekurangan sehingga perlu adanya standar yang digunakan untuk dapat menilai atau menentukan suatu pelayanan dapat dikatakan layak atau tidak. Salah satu pedoman penilaian yang telah disusun menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam

KEPMENPAN No.25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.”

Seluruh perusahaan yang telah berpredikat ISO pasti sudah menerapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam menjalankan programnya seperti halnya perusahaan PDAM Jember sudah menerapkan IKM dalam kinerjanya. Jalannya IKM di PDAM Jember dibuktikan dengan penerapan sistem ISO 9001:2008 yaitu menjamin mutu pelayanan dan produk, menjaga seluruh pelayanan dan produk dalam kondisi terkendali, menjaga konsistensi pelayanan dan produk serta melakukan perbaikan yang berkesinambungan agar dapat menghasilkan pelayanan dan memberikan pproduk yang memenuhi persyaratan terkait, kebutuhan dan harapan pelanggan.

Di Indonesia pemenuhan air bersih khususnya di daerah perkotaan masih dikelola oleh PDAM, penyediaan air minum melalui perpipaan di Kabupaten Jember dimulai pada tahun 1932 yang sarananya dibangun oleh pemerintah

Belanda, dalam perjalanannya organisasi pemberi air minum mengalami beberapa kali perubahan yang kemudian pada tahun 1975 berdasarkan peraturan daerah (PERDA) Nomor : 4 tahun 1975 didirikan perusahaan air minum (PDAM) Kabupaten Jember. Pada tahun 1992 dilakukan penyempurnaan peraturan daerah dengan PERDA No.27 tahun 1992.

Tujuan pendirian PDAM Jember sebagaimana dituangkan dalam pasal 5 Perda nomor : 4 tahun 1975 adalah turut serta melaksanakan:

1. Menambah penghasilan daerah
2. Pembangunan daerah khususnya pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan memenuhi kebutuhan rakyat, serta ketenangan kerja dalam perusahaan,
3. Menuju masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila.

Disamping tujuan tersebut PDAM Jember, menjalankan dua fungsi yaitu:

#### <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Fungsi ekonomi

Merupakan pengelolaan secara bisnis merupakan suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip bisnis perusahaan untuk mendapatkan keuntungan guna menunjang kelangsungan pelayanan serta area pelayanan.

#### <sup>35</sup>/<sub>17</sub> Fungsi sosial

Adalah suatu kewajiban memberikan pelayanan pada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya.

Definisi air bersih menurut permenkes RI No 146/Menkes/PER/IX/1990 adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan dapat diminum setelah dimasak. Sedangkan menurut KEMENKES RI No.492/MENKES/SK/IV/2010 adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan (bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik) dan dapat langsung diminum.

Air baku adalah air yang digunakan sebagai sumber bahan baku dalam penyediaan air bersih yaitu air hujan, air permukaan (air sungai, air danau/ rawa), air tanah. Standart kualitas air bersih yang ada di Indonesia saat ini adalah menggunakan permenkes RI No.416/Menkes/Per/IX/1990 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air dan PP RI No.82 Tahun 2001 tentang pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air, sedangkan kualitas air minum menggunakan kepmenkes RI No.492/MENKES/SK/IV/2010 tentang syarat-syarat dan pengawasan air minum.

Salah satu sumber energi terpenting di dunia ini adalah air. Ketersediaan air yang cukup secara kualitas, kuantitas dan kontinuitas sangat penting untuk kelangsungan hidup manusia. Pengadaan air bersih di wilayah Jember dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum Jember (PDAM). Peran PDAM sangat penting bagi masyarakat Jember khususnya yang ada di wilayah perkotaan. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Jember.

## Metode Penelitian

Dalam tujuan penelitian yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Berkaitan dengan tipe penelitian yang digunakan maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan Efektifitas Kinerja Pegawai PDAM Jember melalui sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) pada wilayah Tegal Besar. Fokus penelitian ini difokuskan pada efektifitas IPA di wilayah Tegal Besar karena kondisi air disana yang sangat minim sekali untuk dijangkau masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan setelah PDAM Jember melakukan penggalian di daerah villa tegal besar, pada kedalaman 15 sampai dengan 20 meter itu masih belum ditemukan adanya sumber air. Dari masalah ini PDAM Jember mencoba menerapkan sistem IPA di Wilayah Tegal Besar untuk memperbaiki kinerjanya. Dari masalah ini peneliti ingin mengetahui apakah sistem IPA ini bisa efektif dalam memperbaiki kinerja PDAM.

## Hasil Penelitian

Penjabaran tentang efektifitas kinerja pegawai PDAM melalui sistem IPA khususnya di wilayah Tegal Besar Kabupaten Jember diawali dengan tujuan pendirian PDAM Jember sebagaimana tertuang dalam pasal 5 Peraturan Daerah Nomor 27 tahun 1992 adalah turut serta melaksanakan menambah penghasilan daerah, membangun daerah khususnya pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan memenuhi kebutuhan rakyat, serta ketenangan kerja dalam perusahaan, serta menuju masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila. Disini pelayanan publik yang dimaksudkan dapat melayani kebutuhan masyarakat, karena PDAM menangani kebutuhan masyarakat yang bahan bakunya adalah air. Karena PDAM didirikan jua untuk menambah penghasilan daerah. Di samping tujuan tersebut, PDAM Jember juga menjalankan dua fungsi, yaitu:

#### a. Fungsi ekonomi

Merupakan pengelolaan secara bisnis yakni merupakan suatu tuntutan dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip perusahaan untuk mendapatkan keuntungan guna menunjang kelangsungan pelayanan serta area pelayanan.

#### b. Fungsi sosial

Adalah suatu kewajiban memberikan pelayanan pada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan strata sosialnya. Karena PDAM adalah perusahaan milik daerah maka kewajiban PDAM adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dalam jasa penyediaan air bersih.

Untuk lebih jelas mengenai indikator efektifitas kinerja, hasil pencapaian yang sesuai dengan SOP IPA, beserta uraian tentang mekanisme masing-masing urutan pekerjaan diatas dapat dilihat pada tabel 4.3 tentang Proses Pelaksanaan IPA (Instalasi Pengolahan Air) berikut ini:

#### 1) INTAKE

*indikator kinerja pegawai*

- Ketepatan jadwal melakukan analisa kualitas air baku setiap hari minimal 1x, 1 bulan sekali untuk bakteriologi.
- Pelaksanaan Uji Kualitas air Baku oleh Badan Eksternal yaitu BTKL minimal 1x/tahun dan laboratorium PDAM.
- Kebersihan screen berlapis.

*Hasil peneliutian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan instruksi kerja masing-masing bagian yang menangani IPA antara lain;
  - IK Pengujian Bakteriologi
  - IK PH meter
  - IK Turbidity
  - IK Operasional produksi IPA
  - IK Jar Test

*Analisis*

- Pelaksanaan sesuai dengan SOP yang ada dibuktikan dengan laporan kegiatan setiap pelaksana ketika usai melaksanakan tugasnya, yaitu yang terdiri checklist control produksi, dan hasil pengujian laboratorium.

2) KOAGULASI DAN FLOKUASI

*Indikator Kinerja Pegawai*

- Ketepatan jadwal melakukan jar test minimal 1x/ hari atau lebih bila terjadi shock loading
- Adanya ketersediaan bahan kimia yang akan digunakan dalam proses
- Keandalan Peralatan untuk proses
- Kesesuaian jadwal pemeliharaan bak koagulasi dengan realisasinya minimal 1x/ hari tiap treatment.
- Kesesuaian dosis bahan kimia dengan kondisi air baku berdasarkan hasil Jar Test.

*Hasil Penelitian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Intruksi Kerja Operasional Produksi IPA

*Analisis*

- Pelaksanaan sesuai dengan SOP yang ada dibuktikan dengan laporan kegiatan setiap pelaksana ketika usai melaksanakan tugasnya, yaitu yang terdiri checklist control produksi, dan checklist pemeliharaan alat.

3) SEDIMENTASI

*Indikator Kinerja Pegawai*

- Ketepatan jadwal melakukan analisa pH, Turbidity dan warna setiap 12 jam sekali
- kesesuaian jadwal pembersihan dinding sedimentasi dengan realisasinya yaitu minimal seminggu sekali
- Kesesuaian jadwal control kebersihan media endapa fiber
- Kesesuaian jadwal pelaksanaan pembuangan endapan yaitu setiap 1 jam ± 1 menit

*Hasil Penelitian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Intruksi Kerja Operasional Produksi IPA

*Analisis*

- Pelaksana kegiatan membuat laporan kegiatan yang berupa checklist control produksi, checklist pemeliharaan alat, serta hasil pengujian laboraatorium dan eksternal.

4) FILTRASI

*Indikator Kinerja Pegawai*

- Kesesuaian jadwal pelaksanaan backwash dengan realisasinya yaitu minimal 1 kali setiap hari, tergantung ketinggian air pada bak filtrasi maks. 30 meter cm dari permukaan bak filter untuk treatmen II dan 50 cm untuk treatmen III. lama backwash menyesuaikan kondisi buangan terhadap air baku.
- Kesesuaian ketebalan pasir pada sand filter dengan perhitungan yang telah ditetapkan yaitu 60-120 cm dari dasar filter
- Kendala peralatan untuk proses Filtrasi yaitu; Treatmen I: Pompa, Treatmen II: proses grafitasi, Treatmen III: Proses grafitasi
- Pelaksanaan control level reservoir yang diijinkan sebelum pelaksanaan backwash
- Ketersediaan Catatan Pelaksanaan Backwash.

*Hasil Penelitian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Intruksi Kerja Operasional Produksi IPA

*Analisis*

- Petugas membuat checklist control produksi dan checklist pemeliharaan alat.

5) KLORINASI

*Indikator Kinerja Pegawai*

*Kesesuaian dosis klor pada air hasil proses*

- Ketepatan jadwal melakukan analisa hasil chlor inlet reservoir setiap pagi jam 07.00 dan malam jam 19.00 untuk outlet reservoir sebanyak 5x/ hari setiap jam 07.00, jam 10.00, jam 13.00 jam 16.00 dan jam 19.00
- Pelaksanaan uji kualitas air bersih oleh badan eksternal yaitu BTKL serta di laboratorium PDAM
- Adanya ketersediaan bahan kimia yang akan digunakan dalam proses
- Pencatatan debit air pengolahan pada setiap tratmen keandalan peralatan untuk proses.

*Hasil Penelitian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Intruksi Kerja Operasional Produksi IPA

*Analisis*

- Hasil yang diperoleh pada tahap ini adalah checklist control produksi, checklist pemeliharaan alat, hasil pengujian laboratorium dan eksternal, serta laporan pencatatan flow meter air bersih ke reservoir.

6) RESERVOAR

*Kinerja Pegawai*

- Kesesuaian batas level ketinggian air yang diijinkan di reservoir dengan kuantitas aliran air bersih hasil produksi
- Koordinasi dengan operator

*Hasil Penelitian*

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Intruksi Kerja Operasional Produksi IPA

*Analisis*

- Kegiatan yang telah dilakukan harus dikoordinasikan dengan operator produksi.

7) POMPA DISTRIBUSI

*Indikator Kinerja Pegawai*

- Ketersediaan air hasil olahan atau level air minimal yang diijinkan

Tegangan listrik memadai atau sesuai aspek pompa

#### Hasil Penelitian

- Semuanya telah dilaksanakan sesuai dengan Instruksi Kerja Operasional Produksi IPA

#### Analisis

- Kegiatan yang dilakukan terpantau dari checklist control produksi dan buku pencatatan water meter.

### Pembahasan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelaksanaan IPA di wilayah Tegal Besar telah efektif, hal tersebut dapat dibuktikan dengan berjalannya mekanisme pekerjaan sesuai dengan Instruksi Kerja dan tercantum dalam SOP IPA yang telah diberikan pada masing-masing bagian. Sehingga dalam prosesnya seluruh pekerjaan dapat selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan hasil yang memuaskan.

Hal ini juga lebih dijelaskan melalui Instruksi Kerja Operasional Produksi IPA sebagai berikut :

#### a. Intake

- Pastikan saluran Intake lancar/ dilengkapi filter berlapis
- Pasikan tegangan listrik genzet normal
- Pastikan panel pompa intake dan doing tawas tidak ada masalah
- Pastikan posisi valve pada posisi terbuka
- Lakukan start atau on

#### b. Koagulasi

- Periksa kualitas air baku
- Pastikan tawas siap digunakan
- Lakukan jartes untuk penetapan setting dosing untuk mengetahui kebutuhan tawas
- Atur settingan tawas
- Periksa injeksi tawas pada injector
- Pastikan kondisi static tidak bermasalah

#### c. Flokuasi

- Pastikan adanya flok yang terbentuk hasil koagulasi
- Pastikan tidak ada kotoran besar yang melayang
- Pastikan dinding flokuasi selalu bersih, bersihkan 1x sehari
- Lakukan penurasan endapan lumpur minimal 2x sehari

#### d. Sedimentasi

- Pastikan hasil proses sedimentasi terbentuk dengan baik
- Lakukan pembersihan dinding dan tube settler minimal 3x sehari sekali
- Lakukan pengurasan endapan lumpur 2 jam sekali selama 1 menit

#### e. Filtrasi

##### 1. Pressure Pump

- Pastikan filter pump tidak ada masalah
- Pastikan ketebalan pasir memadai (60-120cm)
- Pastikan posisi valve pada posisi on
- Adakan penyeimbangan antara aliran air masuk dengan aliran air pada pressure pump

- Periksa hasil filtrasi (kekeruhan air  $\leq 1,0$  NTU)
- Lakukan back wash minimal 1x sehari dengan memperhatikan kondisi ketinggian reservoir

##### 2. Gravitasi

- Pastikan ketebalan pasir memadai (60-120cm)
- Amati hasil filtrasi (kekeruhan air  $\leq 1,0$  NTU)
- Upayakan level ketinggian air di bak filter tidak kurang 30 cm dari permukaan
- Lakukan back wash apabila level tinggi air melebihi batas maksimal dengan memperhatikan ketersediaan air pada reservoir

##### f. Klorinasi

- Pastikan larutan klorinasi tersedia
- Pastikan pompa dosing kaporit dalam keadaan baik
- Setting pompa dosing sesuai kebutuhan
- Pastikan saluran injeksi dalam keadaan lancar
- Periksa sisa chlor pada inlet reservoir

##### g. Reservoir

- Lakukan pembersihan reservoir sesuai dengan jadwal
- Pastikan level kontrol tidak ada masalah

##### h. Pompa distribusi

- Pastikan air dalam keadaan cukup
- Pastikan tegangan listrik normal
- Pastikan kondisi pompa distribusi tidak ada masalah
- Pastikan valve pada posisi terbuka
- Hidupkan pompa distribusi
- Cek kualitas air
- Cek sisa chlor minimal 5x sehari

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem IPA di wilayah Tegal Besar bisa dikatakan efektif karena berhasil mengurangi tingkat keluhan pelanggan terkait dengan penyediaan air bersih bagi pelanggannya. Keluhan yang disampaikan tetap ada tetapi sebagian besar adalah mengenai kebocoran pipa, atau pipa yang pecah. Hal tersebut tidak terlepas dari bahan baku IPA yang berasal dari air sungai, sehingga penyediaan air bersih bagi para pelanggan tidak mengenal musim baik pada penghujan ataupun kemarau distribusi air bersih tetap lancar. Jadi kinerja pegawai PDAM melalui sistem IPA juga dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa dan Mama tercinta, Suwata dan Jumiarsih serta Suamiku terkasih, Asri Wardhana;
2. Ibu Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing I serta Bapak Rachmat Hidayat, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II;
3. Seluruh karyawan PDAM Jember;
4. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, sahabat seperjuanganku Irma,

- Yunita, Pink, Pepend, dan ely, serta seluruh teman-teman Administrasi Negara 08. ([http://www.smecda.com/deputi7/file\\_makalah/Efektivitas\\_dana\\_bergulir.htm](http://www.smecda.com/deputi7/file_makalah/Efektivitas_dana_bergulir.htm), diakses pada tanggal 19 Maret 2012 pukul 10.15 WIB)
5. Seluruh keluarga besarku (terkhusus anakq Tersayang Ashrinda Najwa Albatriq yang selalu menghibur hari-hariku). (<http://blog.re.or.id/badan-usaha-milik-negara-dan-badan-usaha-milik-daerah.htm>)

### Daftar Pustaka

- Anthony, Dearden, Bodrford. 1992. *Sistem Pengendalian Manajemen (Management Control System)*. Jakarta: Erlangga.
- Keban, Yeremias. 2008. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy, Moleong.2005. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama..
- Soenarjanto, Bagoes. 2001. *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Sugandi, yogi S. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono.2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfbeta.
- Sugiono.2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfbeta.
- Sugiono.2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfbeta.
- Sukarno, K. 1986. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Miswar.
- Stoner, James A.F, Edward F. 1994. *Manajemen*. Jakarta: Intermedia.
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Ulum, Ihyaul M.D.2009. *Audit Sektor Publik suatu Pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember. UNEJ.
- Wisnu D, Nurhasanah S. 2005. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Peraturan Perundang-undangan
- Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonom.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah
- KEPMENPAN No.25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Permenkes RI No 146/Menkes/PER/IX/1990 tentang air Bersih
- KEMENKES RI No 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang air Bersih
- Permenkes RI No.416/Menkes/Per/IX/1990 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air
- PP RI No.82 Tahun 2001 tentang pengelolaan kualitas air dan pengendalian pencemaran air
- Kepmenkes RI No.907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan pengawasan air minum.

Internet