



**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 Implementation
of IPA (Instalasi Pengolahan Air) in Tegal Besar)*

SKRIPSI

Oleh

**Meilinda Dewi M.
NIM 080910201002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**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
Implementation of IPA (Instalasi Pengolahan Air) in Tegal Besar)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Meilinda Dewi M.
NIM 080910201002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibu Inti Wasiati sebagai dosen pembimbing yang selama ini telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing saya
2. Ibuku, Ibuku Ernawati tercinta, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, dan atas segala pengorbanan untukku,
3. Suamiku Asri Wardhana
4. Guru-guruku sejak TK sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama ini,
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan.

(Q.S. Al 'Alaq:1)*

Padahal kehidupan akhirat itu lebih baik dan lebih kekal

(Q.S. Al A'la:17)*

* Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. *Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*. Jakarta: Magfirah Pustaka.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meilinda Dewi Mustika

NIM : 080910201002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Efektifitas Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan sistem IPA di PDAM Jember wilayah Tegal Besar*

(The Effectivity of the Worker's Performance of PDAM Jember Implementation of IPA (Instalasi Pengolahan Air) in Tegal Besar) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 April 2013

Yang menyatakan,

Meilinda Dewi Mustika
NIM. 080910201002

SKRIPSI

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN SISTEM IPA (INSTALASI PENGOLAHAN AIR) DI PDAM JEMBER WILAYAH TEGAL BESAR

Oleh:

**Meilinda Dewi Mustika
NIM 080910201002**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : **Dra. Inti Wasiati, MM**
Dosen Pembimbing II : **Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Efektifitas Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) di PDAM Jember wilayah Tegal Besar”

telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Kamis, 25 April 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP. 195607261989021001

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP. 195307311980022001

1. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP.
NIP. 198009172005012001

()

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA.
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Efektifitas Kinerja Pegawai dalam pelaksanaan sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) di PDAM Jember wilayah Tegal Besar; Meilinda Dewi Mustika, 080910201002; 2013: 86 halaman; Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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.

Wilayah IPA ada pada tiga zona yaitu, wilayah Tegal Besar, wilayah Wirolegi dan wilayah Tegal Gede. Peneliti memilih wilayah Tegal Besar dikarenakan wilayah Tegal Besar telah sesuai dengan standart operasional yang telah dilaksanakan dengan benar, sehingga dapat dilakukan penilaian apakah sistem IPA tersebut dapat menjadi solusi keterbatasan bahan baku yang selama ini menjadi kendala bagi PDAM Jember.

Strategi PDAM dalam menangani keterbatasan bahan baku diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan PDAM kepada pelanggan. Dengan dijalankannya sistem IPA ini yang menggunakan bahan baku air sungai memungkinkan dapat memperbaiki kualitas air yang akan diberikan kepada masyarakat. karena bahan baku IPA adalah air sungai yang tidak mengenal musim atau meskipun disaat musim kemarau debit air tetap ada, sehingga pelanggan tetap bisa menggunakan air tanpa ada kendala.

Penelitian ini dilakukan di PDAM Jember. Peneliti melakukan proses penelitian di kantor PDAM jember dengan melakukan wawancara pada pegawai yang menangani sistem IPA.

Jenis data yang dibutuhkan adalah berupa data primer maupun data sekunder. Data diperoleh dari informan inti yakni kepala bagian produksi, PDAM Jember dan ketua tim pelaksana IPA PDAM Jember. Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan antara lain wawancara secara mendalam, observasi, termasuk pengamatan terhadap IPA yang sedang berjalan di wilayah Tegal Besar.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di PDAM Jember tentang efektifitas kinerja pegawai PDAM Jember melalui sistem IPA di wilayah Tegal Besar dapat dikatakan efektif, karena setelah dinilai melalui proses pelaksanaan hingga proses pendistribusian air kepada pelanggan, IPA dikatakan efektif karena hampir tidak ada keluhan pelanggan mengenai air yang diterima, sehingga pelanggan tidak kesulitan untuk memperoleh air bersih meskipun saat musim kemarau. Sehingga untuk kedepannya diharapkan sistem IPA bisa dikembangkan dan diperluas wilayah cakupannya.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “*efetifitas kinerja pegawai PDAM Jember melalui sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) di wilayah Tegal Besar*”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

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

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak M Hadi Makmur S.Sos.M.AP selaku dosen wali
5. Bapak Mulyono tercinta, terima kasih atas bantuan, bimbingan, dan kesabaran.
6. Bapak Imron selaku pelaksana IPA, terima kasih telah memberikan kesempatannya kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dikemudian hari.
7. Bapak Sapto selaku ketua sarana dan prasarana di PDAM Jember yg telah banyak membantu dalam penulis mencari data di lapangan.
8. Para pelaksana IPA di Tegal Besar

9. Teman-teman AN 2008-2013, terima kasih atas dukungannya dan sukses untuk kalian semua

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 8 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Dasar.....	15
2.2 Konsep Pelayanan Publik	16
2.3 Konsep Efektifitas	21
2.4 Konsep Kinerja.....	24
2.5 Konsep Organisasi.....	28

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Fokus Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Penentuan Informan	35
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.2 Fungsi dan Perananan PDAM Jember.....	40
4.1.3 Tujuan PDAM Jember.....	41
4.1.4 Pegawai dan Pelanggan PDAM Jember.....	42
4.1.5 Struktur Organisasi.....	46
4.2 Gambaran Umum sistem Instalasi Pengolahan Air IPA	48
4.2.1 Pengertian Sistem IPA.....	48
4.2.2 Tujuan Sistem IPA.....	49
4.2.3 Sasaran IPA.....	50
4.2.4 Organisasi Pelaksanaan IPA.....	51
4.2.5 Tugas dan Tanggung Jawab Pelaksanaan IPA.....	52
4.3 Hasil Penelitian.....	54
4.3.1 Tujuan Instalasi Pengolahan Air (IPA).....	60
4.3.2 Organisasi Pelaksana.....	64
4.3.3 Mekanisme Pelaksanaan.....	66
4.3.4 Verifikasi Efektifitas.....	76

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah dan Persentase Pelanggan PDAM Jember pada tahun 2005-2012.....	4
Tabel 1.2 Lokasi sasaran IPA	8
Tabel 4.1 Jumlah pegawai PDAM Kabupaten Jember.....	40
Tabel 4.2 Jenis dan jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Jember per Desember 2011.....	25
Tabel 4.3.3 Proses Pelaksanaan IPA	68
Tabel 4.3.4 Pengukuran kriteria efektifitas melalui mekanisme tujuan.....	73
Tabel 4.3.4.1 Verifikasi efektifitas realisasi pelaksanaan IPA PDAM Jember di wilayah Tegal Besar	75
Tabel 4.3.4.2 Kriteria efektifitas pada organisasi pelaksanaan IPA	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Gambar Proses pelaksanaan IPA.....	10
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi PDAM Jember.....	44
Gambar 4.2 Gambar Struktur Bagian Produksi wilayah Tegal Besar.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Profil Perusahaan PDAM Jember
- Lampiran 3. Manual Mutu (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008)
- Lampiran 4. Standart Operating Procedure (S.O.P) Operational IPA
- Lampiran 5. Instruksi Kerja Operational Produksi Instalasi Pengolahan Air
- Lampiran 6. Standart Operating Procedure (S.O.P) Peralatan Ukur
- Lampiran 7. Standart Operating Procedure (S.O.P) Pengendalian Kualitas Air
- Lampiran 8. Standart Operating Procedure (S.O.P) Pendistribusian dan
Pemeliharaan Jaringan
- Lampiran 9. Data Jumlah Pelanggan wilayah Tegal Besar
- Lampiran 10. Dokumentasi
- Lampiran 11. Surat ijin penelitian dari Lemlit
- Lampiran 12. Surat Pernyataan dari PDAM Jember

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.”