

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2008 TENTANG SISTEM PELAYANAN AIR MINUM DI KECAMATAN TAYAN HILIR KABUPATEN SANGGAU

Dessi Ariyanti, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tanjungpura, email : dessiariyanti@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan masukan kepada pelayanan PDAM yang sesuai dengan misi dan tujuan pendiriannya yaitu sebagai pelayanan penyedia air bersih bagi masyarakat, pelayanan tidak hanya dilihat dari kuantitas akan tetapi juga secara kualitas, yakni pemberian pelayanan air bersih yang berkualitas dan menjangkau seluruh masyarakat dapat berjalan secara optimal sesuai dengan praturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Pelayanan PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau.

Kata kunci : Implementasi Peraturan Daerah, Pelayanan PDAM

ABSTRACT

This thesis is intended to provide input to the PDAM services in accordance with its founding mission and purpose is as a service provider of clean water for the community, the service is not only seen on the quantity but also in quality, namely the provision of quality water services and reach out to the whole community can running optimally in accordance with the Regional praturan No. 4 of 2008 on Service System taps in the District Hilir Subdistrict Tayan.

Keywords: Implementation Regulation, Ministry taps

A. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk perusahaan daerah yang bergerak dalam Penyediaan Air Bersih. PDAM mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan sistem pelayanan air bersih sehingga siap dikonsumsi oleh masyarakat untuk berbagai

macam keperluan, selain itu menyelenggarakan Sistem Pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum, yang mempunyai fungsi memberikan jasa pelayanan, menyelenggarakan kemanfaatan umum. Kurang optimalnya PDAM Kabupaten Sanggau dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan PDAM kepada

pelanggannya, diduga karena banyak mengalami permasalahan-permasalahan yang dihadapi PDAM itu sendiri baik dilihat dari kondisi internal maupun eksternal seperti pemasangan baru pelanggan PDAM pada daerah tersebut memakan waktu cukup lama, sistem produksi dan distribusi, produk dan jasa PDAM, Penyaluran air tidak stabil sehingga kebutuhan air bersih untuk masyarakat tidak terpenuhi. Untuk mengetahui dan menganalisa proses pelaksanaan maka perlu adanya Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Pelayanan PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pembatasan masalah maka peneliti mencoba menarik suatu perumusan masalah yang nantinya akan memberikan gambaran pada pembahasan dalam penelitian ini, Berdasarkan indikasi dan pembatas masalah di atas maka dapat di rumuskan masalah penelitian ini yakni: “Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Pelayanan PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau.

C. Manfaat Penelitian

(a)Manfaat teoritis bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam memahami permasalahan Sistem Pelayanan air minum PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu khususnya di bidang Implementasi Kebijakan. (b)Manfaat praktis bagi PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan sebagai konsep pemikiran untuk Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan PDAM di Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau.

D. Acuan Teori

Thomas (1981:1) kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do or not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Definisi kebijakan publik dari Thomas tersebut mengandung makna bahwa (1) kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Kebijakan pemerintah untuk tidak membuat program baru atau tetap pada status quo, misalnya tidak menunaikan pajak adalah sebuah kebijakan publik.

Winarno (2004:15-17) definisi kebijakan publik (*Public Policy*)

1. Thomas R. Dye : “kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan”.
2. Amir Santoso: “kebijakan publik adalah serangkaian instruksi dan pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjalankan tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut”
3. Robert Eyestone: kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit peminintah dengan lingkungannya.

Berdasarkan pendapat pakar diatas.maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan adalah suatu proses tindakan

pemerintah yang berarti interaksi pemerintah dengan lingkungannya dalam upaya pencapaian tujuan yang akan berpengaruh pada banyak orang.

pengertian implementasi kebijakan yang dikutip dalam Budi Winarno (2004: 102) antara lain menurut:

- James P. Laster dan Joseph Stewart: "implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor. Organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.
- Van Meter dan Van Horn : membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah atau swasta dan diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Ada beberapa model implementasi kebijakan yang relatif baru dan banyak mempengaruhi berbagai pemikiran maupun tulisan para ahli, salah satunya adalah model yang dikembangkan oleh Gunn (dalam Wahab, 1997: 71). Yang oleh beberapa ahli model mereka ini disebut sebagai "The Top Down Approach". Menurut Gunn, untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna (*perfect implementation*), maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu. Syarat - syarat itu adalah sebagai berikut:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan / Instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan / kendala yang serius.
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber - sumber yang

memadai. Kebijakan yang memiliki tingkat kelayakan fisik dan politis tertentu bisa tidak berhasil mencapai tujuan yang diinginkan bila terlalu banyak berharap dalam waktu yang terlalu pendek.

3. Perpaduan sumber - sumber yang diperlukan benar - benar tersedia.
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit maka rantai penghubungnya.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
Implementasi yang sempurna menuntut adanya persyaratan bahwa hanya terdapat badan pelaksana tunggal, yang untuk keberhasilan misi yang diembannya, tidak perlu tergantung kepada badan - badan dan kalaupun harus ada maka hubungan ketergantungan haruslah pada tingkat yang minimal.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas - tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
10. Pihak - pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Edwards III (dalam Winarno, 2002: 124) Ia justru memulai mengkaji kebijakan dengan mengajukan dua buah pertanyaan, yakni:

prakondisi - prakondisi apa yang diperlukan sehingga suatu Implementasi kebijakan berhasil? dan hambatan - hambatan utama apa yang mengakibatkan suatu implementasi gagal? Ia mencoba menjawab dua pertanyaan diatas dengan membicarakan empat faktor atau

variabel krusial dalam proses implementasi kebijakan publik.

Faktor - faktor atau variabel - variabel tersebut antara lain:

1. Komunikasi;
2. Sumber daya (*resources*);
3. Kecenderungan pelaksana (disposisi pelaksana);
4. Struktur birokrasi.

E. Metode

Jenis Penelitian adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai factor-faktor serta hubungan antara fakta dilapangan. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009 : 11), bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lain:

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah : (a) Observasi, yaitu cara untuk mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung obyek yang diteliti pada saat melakukan penelitian dan mencatat apa yang didengar dan dilihat dari fenomena-fenomena. (b) Wawancara, yaitu suatu teknik pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data yakni dengan wawancara secara langsung dengan subyek penelitian. Dan dalam proses wawancara untuk mendapatkan keterangan yang sesuai dengan tujuan penelitian dilakukan dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan

responden atau informan yang dibantu dengan pedoman wawancara. (c) Dokumentasi, yaitu suatu cara untuk mencari, mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen, surat-surat serta buku literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan obyek penelitian seperti undang-undang, peraturan pemerintah, surat-surat keputusan atau surat edaran yang dianggap sesuai dengan objek penelitian.

2. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan dan pengkajian dokumentasi yang relevan, Alat pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: (a) Pedoman wawancara berikan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Pedoman wawancara yaitu suatu daftar yang tertulis untuk mengadakan wawawancara dengan informan kunci. (b) Catatan dokumentasi adalah daftar lampiran yang diperoleh dan hasil rekaman, fotocopy dan sebagainya.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif diskriptif. Maksudnya adalah data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis secara kualitatif yakni mendeskripsikan secara mendalam dan obyektif sehingga dapat diperoleh pemahaman dan kesimpulan yang tepat dan obyektif sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis ini mengacu pada pandangan Miles dan Huberman (1992: 15-20) dengan prosedur : reduksi data,

penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data (Miles dan Huberman, 1992: 14) dapat dipahami sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan-catatan di lapangan. Reduksi data merupakan suatu analisis dengan menggolongkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan

F. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Peraturan Daerah No 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Pelayanan Air Minum Kabupaten Sanggau

Kebijakan sistem pelayanan Perusahaan Air Minum Daerah Kabupaten Sanggau berdasarkan Perda No 4 Tahun 2008 pasal 2 (Dua) harus memenuhi 9 (Sembilan) azas dalam penyelenggaraannya yaitu: asas kepastian hukum, asas keterbukaan, asas partisipatif, asas akuntabilitas, asas kepentingan umum, asas profesionalisme, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas efisiensi dan efektifitas

Pemberian pelayanan yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sanggau adalah : pelayanan pemasangan sambungan baru dilaksanakan setelah ada permintaan dari pelanggan yang ingin memasang sambungan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan pelayanan pengaduan disediakan untuk pelanggan yang mempunyai keluhan atau masalah pada saluran air bersih di tempat tinggalnya. Penyelenggara kegiatan pengaduan dilaksanakan oleh sub bagian hubungan pelanggan.

mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat diperoleh dan diverifikasi. Penyajian data dimaksudkan sebagai bagian dari kegiatan analisis data yang berusaha menyusun data atau informasi baik dalam bentuk teks naratif, matrik, tabel maupun bagan. Dengan penyajian data yang tepat diharapkan dapat diperoleh pemahaman informasi yang lengkap memperoleh kesimpulan secara akurat

Dalam mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna (*perfect implementation*), maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu dan mengemukakan bahwa efektivitas implementasi kebijakan publik dapat dianalisis antara lain adalah dengan sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan air minum PDAM
2. Sumber Daya Manusia dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan air minum PDAM
3. Kecenderungan pelaksana (disposisi pelaksana)
4. Struktur Birokrasi dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan air minum PDAM

1. Komunikasi dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan air minum PDAM

Implementasi sebuah Kebijakan akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga

implementor mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi ini, yaitu:

1. Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu hasil implementasi yang baik pula.
2. Kejelasan informasi, dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan.
3. Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan.

Karena pentingnya koordinasi, maka dalam pelaksanaan koordinasi harus memperhatikan berbagai aspek agar koordinasi yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diharapkan dapat terlaksana secara maksimal.

- a. Komunikasi yang dilakukan PDAM Kabupaten Sanggau adalah dalam bentuk Koordinasi yang dilakukan melalui rapat-rapat antar sub bagian dan instansi yang terlibat. Berdasarkan Hasil wawancara dengan Kepala Direktur PDAM Kabupaten Sanggau salah satu yang menjadi hasil atau poin penting dari hasil rapat koordinasi dalam rangka meningkatkan sistem pelayanan PDAM, adalah Dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan Yaitu Melalui komunikasi ada tiga cara memahami kebutuhan pelanggan, yaitu reaktif artinya Memahami kebutuhan pelanggan secara reaktif adalah dengan

mendengarkan keluhan pelanggan. Kalau ada keluhan baru bereaksi menanggapi. Aktif artinya Memahami kebutuhan pelanggan secara aktif adalah dengan menjawab setiap pertanyaan pelanggan dan menawarkan jasa yang disediakan dan proaktif yaitu Memahami kebutuhan pelanggan secara proaktif adalah aktif menjangkau informasi apa keinginan pelanggan. Caranya dengan melakukan wawancara atau survey.

Dalam menentukan kebutuhan khas setiap pelanggan agar tidak berdasarkan opini, asumsi tetapi harus dengan data dan informasi aktual. Penawar harus meminta konfirmasi agar kebutuhan masyarakat baik jenis, jumlah, kualitas, atau standar, maupun waktu penyelesaian, pengiriman atau penyerahannya benar-benar sesuai dengan harapannya.

Setelah dipahami kebutuhan dari pelanggan, selanjutnya dirumuskan secara kongkrit kebutuhan tersebut, kemudian dibuat desain atau rancangannya. Dalam rancangan tersebut harus ditentukan kualitas dan karakteristik dari dimensi tertentu, termasuk dimensi waktu pemrosesan dan penyerahan serta sentuhan pelayanan pribadi. Hasil-hasil rapat yang terkumpul, harus ditindaklanjuti yaitu melalui tindakan nyata para petugas dan instansi di lapangan.

Segala kegiatan yang mengikut sertakan beberapa unit kerja beberapa orang, ataupun beberapa instansi koordinasi akan memegang peranan penting. Koordinasi akan sungguh diperlukan bilamana setiap instansi pemerintah ingin mencapai

produktivitas yang berhasil guna dan berdaya guna, hal ini disebabkan karena keterpaduan dan keserasian semua kegiatan, pemikiran, dana dan daya guna dari semua pemegang fungsi (unit/instansi) akan merupakan suatu kekuatan yang ampuh sehingga kelemahan-kelemahan akan dapat teratasi.

Berdasarkan hal tersebut maka kesediaan untuk berkoordinasi memerlukan adanya kesesuaian pendapat atau penyesuaian bersama antar semua pihak sehingga dengan terwujudnya kesepakatan mekanisme koordinasi dapat efektif, penyelesaian bersama atau kesepakatan adalah merupakan pandangan yang sama terhadap tujuan yang akan dicapai diantara sub bagian yang bekerjasama sehingga tercipta suatu arah gerak langkah yang satu dalam melaksanakan Kebijakan sistem pelayanan yang baik.

2. Sumber Daya Manusia dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan air minum PDAM.

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia,

Sumber daya itu meliputi tenaga Sumber Daya Manusia, dana, bahan, alat atau teknologi, metode, data, informasi, waktu dan lingkungan. Sumber daya ini yang menjadi sumber pemborosan, membuat organisasi tidak efisien, harga produk tinggi dan

mempengaruhi kualitas produk dan pelayanan. Oleh karena itu sumber daya harus dikelola, diproses dengan benar dan tepat

Komponen sumber daya manusia meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan. Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus.

Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk mengelola kegiatan sumber daya manusia dalam organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia telah berkembang di banyak perusahaan jasa seperti perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Sanggau

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien, hal tersebut tentu saja salah satu nya di karenakan kualitas

sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan akan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, karena pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa.

Seperti halnya keluhan yang paling banyak diterima oleh pihak PDAM Kabupaten Sanggau adalah tentang kondisi di lapangan yang dirasakan langsung oleh pelanggan (masyarakat) misalnya tentang seringnya air yang macet atau mengalir kecil di waktu – waktu tertentu, pendistribusian air kepada para pelanggan yang tidak merata, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra PDAM.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Setelah mengetahui masalah-masalah yang timbul, selanjutnya adalah perlu adanya upaya-upaya untuk meningkatkan Pelayanan, diharapkan dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan akan mengatasi persoalan tersebut.

Tidak meratanya pendistribusian air bersih kepada pelanggan (masyarakat) dirasakan langsung oleh pelanggan (masyarakat) yang berada di

Kecamatan Tayan Hilir tersebut tidak bisa difungsikan karena wilayah tersebut sering mengalami kemacetan air. Dilihat dari segi kuantitas yaitu bertambahnya jumlah pelanggan dari tahun ke tahun dan keuntungan yang diperoleh PDAM. Tetapi bila dilihat dari segi kualitas (mutu pelayanan) kepada masyarakat khususnya masih terlihat kurang memuaskan. Hal tersebut bias dilihat dari keluhan yang masuk ke bagian pengaduan, terutama tentang pengaduan kemacetan air, kondisi air yang keruh, masalah penghitungan meter air.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Kepala Unit PDAM Layanan Pengadaan, upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayan dan upaya dalam mengatasi persoalan, adapun upaya yang dilakukan adalah dengan ketepatan aktivitas yaitu Untuk melakukan suatu pekerjaan ada serangkaian aktivitas yang harus dilaksanakan. Aktivitas itu harus ditentukan dengan tepat dan benar. Divalidasi agar tepat dan benar-benar menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan sesuai dengan yang telah direncanakan atau dirancang.

Aktivitas yang telah ditentukan harus terpadu agar satu sama lain saling mendukung (tidak bertentangan, tumpang tindih) dan terarah kepada pencapaian kebutuhan pelanggan. Setiap aktivitas yang telah ditentukan dibidang masing-masing sesuai tugas

pokok dan fungsinya harus dilaksanakan dengan cara yang benar dan tepat waktu.

Agar aktivitas-aktivitas yang dilakukan suatu organisasi semakin efektif harus tersedia sejumlah sumber daya yang tepat. Sumber dayalah yang mendukung untuk tetap dapat berproduksi, menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan. Sumber daya itu meliputi tenaga (SDM), dana, bahan, alat atau teknologi, metode, data, informasi, waktu dan lingkungan.

3. Faktor Kecenderungan pelaksana (disposisi pelaksana)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan kepercayaan adalah orang yang dipercaya sehingga diserahkan suatu mandat dengan harapan dan keyakinan bahwa yang diserahkan mandat tersebut dalam bentuk apapun dapat dipercaya. Untuk memperoleh kepercayaan memerlukan beberapa faktor yang harus diperhatikan secara akurat, yang antara lain berupa:

1. Kejujuran dan percaya diri;
2. Kebaikan dan kebenaran
3. Kemampuan, artinya: pengetahuan, keterampilan dan sikap;
4. Reputasi;
5. Prestasi;
6. Pengalaman,
7. Tanggungjawab.

Menurut penjelasan Direktur PDAM Kabupaten Sanggau dapat

diketahui bahwa, untuk mensukseskan program kerja harus melibatkan aspek pengembangan kepercayaan. Di lain pihak, bagi mereka yang menerima kepercayaan harus mampu mengimplementasikan faktor-faktor yang menjadi ketentuan penyerahan kepercayaan tersebut dengan rasa percaya kepada diri sendiri (*self confident*). Harus disadari bahwa dalam kehidupan organisasional, kompetensi yang tinggi sangat mendukung dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seseorang. Bahkan merupakan suatu modal yang amat tinggi nilainya, akan tetapi harus didukung kepercayaan pada diri sendiri atau percaya diri. Oleh karena itu, kompetensi yang dimiliki seseorang tanpa dukungan rasa percaya diri cenderung tidak akan tumbuh dan berkembang. Hal ini akan berimplikasi pada berbagai kondisi, yang antara lain sebagai berikut:

1. Tidak produktif dan tidak kreatif,
2. Penuh dengan keragu-raguan;
3. Tidak ada semangat kerja
4. Lambat dalam proses pelaksanaan berbagai kegiatan-kegiatan;
5. Bukan menjadi alat bagi organisasi, akan tetapi menjadi beban (*inefisien*).

Keberhasilan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya tidak terlepas dan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi serta juga kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Keterbatasan sarana penunjang pekerjaan yang dimiliki oleh organisasi akan dapat mengganggu pencapaian tujuan, begitu juga dengan kinerja pegawai

akan ditentukan salah satunya adalah kelengkapan sarana kerja yang dimiliki.

Prinsip yang harus yang dijadikan pedoman dalam menyediakan fasilitas kerja adalah bahwa fasilitas kerja yang harus disediakan cukup dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang akan dilaksanakan serta tersedia pada waktu yang tepat dan ditempat yang tepat pula. Dengan selesainya proses penyediaan fasilitas kerja, selesai pula proses peyusunan organisasi dan tercipta pula organisasi yang sudah siap untuk digerakkan kearah yang telah ditentukan.

Tingkat kehadiran pegawai yang tinggi sangat mempengaruhi proses jalannya roda organisasi. Untuk itu diharapkan pegawai dapat mengurangi tingkat ketidakhadiran pegawai yang tinggi sesuai ketentuan dan peraturan serta prosedur yang berlaku.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan kantor sebenarnya sangat diperlukan karena hal tersebut sebagai bukti tanggung jawab para pegawai dalam menerima tugas yang diberikan oleh pimpinan. Tidak hanya itu saja, tepat waktu juga diperliukan dalam menyelesaikan segala macam pekerjaan, kerena agar tidak mengganggu pekerjaan-pekerjaan serta tidak menumpuknya pekerjaan. Agar pekerjaan yang dikerjakan oleh para pegawai tepat waktu, maka perlu diatur pengaturan waktu yang baik agar pekerjaan yang dikerjakan menjadi lancar dan apabila para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tidak memperhatikan pengaturan waktu yang baik, maka

tidak menutup kemungkinan adanya penumpukan terhadap pekerjaan, sedangkan pekerjaan setiap harinya selalu bertambah. Untuk mengetahui apakah pimpinan selalu menetapkan batas waktu penyelesaian pekerjaan para bawahannya dapat diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan responden yaitu Direktur PDAM Sanggau selaku pimpinan kadang-kadang saja menetapkan batas waktu penyelesaian suatu pekerjaan dan hal tersebut membuat bawahan merasa tidak begitu perlu melaksanakan pekerjaan secepatnya. Selanjutnya menurut informan kunci bahwa pekerjaan para pegawai tidak semuanya ditetapkan waktunya seperti tugas yang dikerjakan setiap harinya. Sedangkan pekerjaan yang ditetapkan batas waktunya itu seperti tugas membuat laporan hasil kerja bulanan dan pekerjaan mendesak seperti surat pertanggungjawaban (SPJ).

Adapun untuk mengetahui apakah pegawai selalu dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dapat diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada para pegawai hampir seluruhnya dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, meskipun masih ada juga yang menyelesaikannya melebihi batas waktu yang ditentukan. Hal ini membuktikan kesadaran dan tanggung.

4. Struktur Birokrasi dalam Impelementasi Sistem Pelayanan PDAM Kabupaten Sanggau

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur pembagian kerja yang jelas antar Sub bagian/unit. Sehingga tidak terjadi timpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Artinya setiap unit atau instansi bekerja menurut wewenang dan tanggungjawab yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawan cara dengan Kepala Direktur PDAM Kabupaten Sanggau dapat diketahui bahwa untuk terselenggaranya Sistem Pelayanan yang baik haruslah meliputi asas-asas umum seperti: kepastian hukum, transparan, daya tanggap, efektif dan efisien, serta akuntabilitas; sehingga memberikan sinergis dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.

Menurut pendapat penulis, lima asas umum pelayanan tersebut mempunyai peran dan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah kebijakan dalam hal ini kebijakan sistem pelayanan. terutama unsur akuntabilitas, sesuai dengan Perda No 4 Tahun 2008 pasal 2 (Dua) harus memenuhi 9 (Sembilan) azas dalam penyelenggaraannya, salah satunya adalah azas akuntabilitas. Adapun yang dimaksudkan akuntabilitas dalam hal ini adalah perwujudan dan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan. Dengan demikian pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan oleh PDAM dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan harus

dipertanggungjawabkan secara periodik dan konsisten. pemberian wewenang kepada seseorang atau Pegawai dengan mengacu pada akuntabilitas kinerjanya, memerlukan persyaratan. Adapun persyaratan tersebut antara lain adalah:

1. Dapat dipercayai,
2. Memiliki kemampuan,
3. Mempunyai reputasi yang baik,
4. Kondisi fisik sangat mendukung,
5. Memiliki motivasi untuk berprestasi,
6. Moral yang sangat mendukung

G. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, khususnya pada Bab IV sebagai bab Pembahasan, maka pada bab ini sebagai bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan, Dalam mengimplementasikan kebijakan Publik secara sempurna (*perfect implementation*), maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu dan mengemukakan bahwa efektivitas implementasi kebijakan publik dapat dianalisis antara lain adalah dengan sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan di PDAM Kabupaten Sanggau secara umum sudah cukup baik, hal ini terlihat dari pemahaman aparatur terhadap apa sudah disampaikan dalam rapat koordinasi mengenai Sistem Pelayanan.
2. Kemampuan Sumber Daya yang diperlukan belum tersedia dan masih terdapat kekurangan-kekurangan, adapun upaya yang dilakukan guna meningkatkan sistem pelayanan atau mengatasi persoalan adalah dengan meningkatkan Ketepatan akti`vitas yaitu melakukan suatu pekerjaan atau Aktivitas Divalidasi agar tepat

dan benar-benar menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan sesuai dengan yang telah direncanakan atau dirancang.

3. Kecenderungan pelaksana (disposisi pelaksana) dalam hal ini pegawai Bagian/unit PDAM Sanggau dalam Implementasi Kebijakan system pelayanan dapat dikatakan cukup baik, Hal ini terlihat dari sikap aparatur dalam menjalankan tugas dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap pegawai PDAM memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat selalu memperhatikan etika dan kesopanan.
4. Struktur birokrasi dalam Implementasi kebijakan Sistem Pelayanan PDAM Kabupaten Sanggau dapat dikatakan cukup baik, hal ini bisa terlihat dari pembagian kerja yang jelas dalam meningkatkan Pelayanan PDAM Sehingga tidak terjadi timpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Artinya setiap unit atau instansi bekerja menurut wewenang dan tanggungjawab yang telah ditetapkan

H. Saran

Guna mengatasi masalah yang timbul sebagaimana telah digambarkan pada kesimpulan di atas, dalam upaya mengimplementasikan kebijakan Publik secara sempurna (*perfect implementation*) maka perlu adanya

langkah-langkah perbaikan,. Adapun beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi dan Koordinasi yang selama ini dilakukan perlu ditingkatkan dengan meningkatkan kerjasama antar instansi terkait agar dalam pelaksanaan Kebijakan selanjutnya dapat berjalan dengan lebih efektif.
2. Perlu adanya pengaturan yang jelas dan tegas terhadap pembagian tugas dan wewenang setiap instansi maupun petugas di lapangan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
3. Perlu dilakukan evaluasi terhadap Kebijakan system pelayanan PDAM, evaluasi dilakukan untuk melihat permasalahan yang terjadi, sehingga akan dicarikan jalan keluar terhadap permasalahan yang terjadi.
4. Perlu adanya Semangat kerjasama yang besar Bagian/unit. Semangat kerjasama merupakan bagian penting agar Kebijakan Sistem Pelayanan PDAM dapat berjalan dengan maksimal, dengan semangat kerjasama yang tinggi, maka setiap pegawai tidak mementingkan kepentingan sendiri, melainkan akan memperhatikan bagian yang lainnya dengan kerjasama, dengan semangat kerjasama yang besar diharapkan beban pekerjaan terutama dalam pengumpulan data dan proses selanjutnya dapat menjadi ringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. 2004. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Amrullah, Taufiq. 2004. *Manajemen Ruang Publik*. Disampaikan pada Pelatihan Kebijakan Publik. Jakarta.
- AG. Subarno. 2000. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori dan Aplikasi*. . Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dunn, William N. 2003, *Analisis Kebijakan Publik*,: Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-format Penelitian Sosial*.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Islamy, M. Irfan, 1994, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nawawi, Hadari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press Yogyakarta,
- Putra, Fadilah, 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*,: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Siagian, P, Sondang, 2003. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Yogyakarta.
- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Tachjon. 2004. *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI. Bandung.
- Wahab, Solichin Abdul, 1997, *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*.: Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
-2005. *Pengantar Analisis Negara, dan Formulasi Ke Implementasi*

- Kebijakan Negara* .Penerbit Bumi Aksara.Jakarta
- Winarno,Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo.
- Wibawa,Samodra.2000. *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*. Bumi Aksara.Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Daerah NO 4 TAHUN 2008 Tentang Tentang Sistem Pelayanan PDAM Kabupaten Sanggau



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
 Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
 Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
 Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : DESSI ARIYANTI
 NIM / Periode lulus : E01106058 / 2013
 Fakultas/Jurusan : FISIPOL / IAN
 E-mail address/HP : dessariyanti@yahoo.co.id / 085295956109

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi.....IAN..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO 4 tahun 2008
TENTANG SISTEM PELAYANAN AIR MINUM
DI KECAMATAN TAYAN HILIR KABUPATEN SANGGAU.

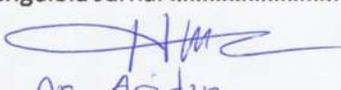
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

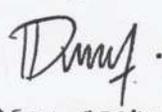
- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
 Pengelola Jurnal

Dr. Arifin
 NIP. 197105021997021002

Dibuat di :
 Pada tanggal:

 (DESSI ARIYANTI)
 nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:
 *tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).