

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****1.1.Latar Belakang Masalah**

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang banyak terdapat anak sungai dan dilalui oleh sungai Indragiri yang cukup panjang, bahkan Indragiri Hilir disebut juga sebagai negeri seribu parit karena daerah Indragiri terdiri dari perairan, sungai, rawa-rawa, dan perkebunan kelapa yang dipisahkan oleh parit-parit kecil. Kabupaten Indargiri Hilir memiliki iklim tropis basah dengan curah hujan 1.300 mm, musim hujan datang pada bulan oktober hingga maret dan musim kemarau. Tanpa hujan berlangsung selama 3 (tiga) bulan dan menimbulkan masalah dalam memperoleh air bersih. Indragiri Hillir memang di lalui oleh sungai Indragiri yang cukup panjang, bahkan di kabupaten Indragiri Hilir banyak terdapat anak-anak sungai dan kondisi tanahnya rawa-rawa. Namun, kualitas air tanahnya kurang baik, bahkan tidak dapat digunakan untuk memasak dan untuk minum, karena airnya keruh dan berwarna kemerahan serta rasanya pun sedikit asin.

Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepatlah landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 Pasal 33 Ayat (3) yang berbunyi Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita ketahui bahwa Negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam



hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang. Dalam arti perlu ditangani secara efesien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kini keberadaan air bersih dan sehat untuk keperluan sehari-hari dan air minum yang dapat dikonsumsi untuk kelangsungan hidup masyarakat menjadi barang berharga dan semakin memerlukan perhatian khusus dari semua pihak yang terkait baik dari Pemerintahan maupun dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Diharapkan agar masyarakat tidak lagi kekurangan air bersih dan dapat dipergunakan dengan baik untuk keperluan sehari-hari dan untuk keperluan rumah tangga.

Bentuk upaya pengelolaan dan penyedian air bersih itu di tandai dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 31 tahun 2005 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa publik penyedian air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Nomor 10 Tahun 2010 disebutkan didirikan dengan tujuan untuk :

- Melaksanakan sebagian tugas dan urusan Pemerintah Daerah khususnya dibidang:
 - Pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih yang memenuhi standar baku mutu;
 - Peningkatan pendapatan asli daerah yang bersumber dari usaha pengelolaan, penyediaan, transmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih; dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah.

Mengembangkan pemenuhan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat di daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera.

Yang memiliki tugas sebagai berikut:

- Menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat khususnya kota Tembilahan dan sekitarnya serta kota-kota di kecamatan.
- Melakukan pemeliharaan terhadap asset PDAM.
- Mensosialisasikan bentuk layanan air minum/air bersih PDAM kepada masyarakat.
- Melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah dimana sumber air tanah tidak dapat memenuhi persyaratan kesehatan untuk digunakan sebagai air minum.
- Mengatur sistem pendistribusian air minum sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia.
- Berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

Dan berfungsi sebagai:

- Pelayanan umum atau jasa
- Menyelenggarakan kepentingan umum
- Memupuk pendapatannya asli daerah
- Pelaksanaan umum
- Pengawasan umum

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengingat tugas dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai Perusahaan daerah yang diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen secara bijaksana dan adil. Namun apa yang ditugaskan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Indragiri Hilir dalam penyediaan air bersih yang layak kepada masyarakat tidaklah terlaksana sesuai apa yang telah ditetapkan. Banyak masyarakat pada umumnya masyarakat Tembilahan Kota mengeluhkan layanan yang diberikannya dinilai berada dibawah standar yaitu air yang bersumber dari perusahaan tersebut keruh dan berlumpur.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat dikota Tembilahan saja. Sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus terbenahi dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 22 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan.

Tabel 1.1 Unit kerja operasi PDAM Kabupaten Indragiri Hilir 2015

NO	NAMA CABANG / UNIT	STATUS	KATEGORI
1	SUNGAI SALAK*	Unit	SEHAT
2	SENGAI BERINGIN	Unit	SEHAT
3	TEMBILAHAN*	Unit	SEHAT
4	PULAU KIJANG	Unit	SEHAT
5	KHAIRIAH MANDAH	Unit	SEHAT
6	KEMPAS JAYA*	Unit	KURANGSEHAT
7	SELENSEN*	Unit	KURANG SEHAT
8	SUNGAI GUNTUNG*	Unit	KURANG SEHAT
9	PERIGI RAJA	Unit	SAKIT
10	PENGALEHAN KERINTANG	Unit	SAKIT
11	BENTENG	Unit	SAKIT
12	CONCONG LUAR	Unit	SAKIT
13	SUNGAI PIRING	Unit	SAKIT
14	PELANGIRAN	Unit	SAKIT
15	SEBERANG TEMBILAHAN	Unit	SAKIT
16	KUALA LAHANG*	Unit	SAKIT
17	SAPAT*	Unit	SAKIT
18	ENOK	Unit	SAKIT
19	TELUK PINANG	Unit	SAKIT
20	PULAU BURUNG*	Unit	TUTUP
21	KOTABARU *	Unit	TUTUP
22	KUALA ENOK	Unit	TUTUP
Jumlah Total		22	

Sumber: PDAM Tirta Indragiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari 22 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan tersebut salah satunya yang beroperasi yaitu terletak di desa Kotabaru yang bertepatan di desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang.

PDAM di desa Kotabaru Kecamatan Keritang mulai dibangun pada tahun 1996 kemudian mulai beroperasi pada tahun 1997 yang dipimpin oleh H. Latif. Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang terdiri dari parit-parit dan mempunyai luas wilayah : panjang 8.000 Km dan lebar 6.000 Km. Adapun batas-batas wilayah desa sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatas dengan Kembang Mekar Sari
2. Sebelah Selatan berbatas dengan desa Kayu Raja
3. Sebelah Timur berbatas dengan Kelurahan Kotabaru Reteh
4. Sebelah Selatan berbatas dengan desa Pasar Kembang.

Desa Kotabaru Seberida terletak di tempat yang strategis dan di dukung dengan banyaknya lahan kosong dan tanahnya yang subur menyebabkan banyaknya pendatang dari berbagai tempat yang terdiri dari berbagai suku dan menambah keragaman desa ini. Dan sampai saat ini desa Kotabaru Seberida sudah menjadi desa yang berkembang dan merupakan pusat perekonomian di Kecamatan Keritang. Lalu lintas terbuka antar kota dan antar Propinsi yang menyebabkan desa ini banyak dijadikan kunjungan bagi pendatang dan pedagang dari luar daerah. Kotabaru Juga merupakan daerah lintasan menuju Propinsi Jambi.

Dengan perkembangan yang terjadi di desa Kotabaru Seberida yang Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir dari tahun ke tahun semakin meningkat, banyak terdapat rumah toko (ruko) dan pemukiman yang semakin hari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang © Hak Cipta Optimalik UIN SUSKA Riau

semakin bertambah, pembangunan gedung-gedung perkantoran serta sarana pendidikan juga semakin meningkat. Dengan meningkatnya perkembangan desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang dan jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya yaitu pada tahun 2010 mencapai angka 8.396 jiwa hingga tahun 2015 mencapai angka 10.856 jiwa maka semakin bertambah pula kebutuhan akan air bersih di Desa Kotabaru Seberida, bukan hanya dikonsumsi oleh masyarakat melainkan juga untuk kebutuhan perkantoran semakin meningkat.

Dilihat dari perkembangan jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya maka, Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Tirta Indragiri Hilir seharusnya sudah harus membenahi penyediaan air bersih bagi masyarakat desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang tersebut. Dari sekian banyaknya masyarakat desa Kotabaru Seberida ada sebagian dari mereka yang sudah menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan PDAM Desa Kotabaru SeberidaTahun 2014

No	Nama Jalan	Jumlah Pelanggan
1.	Jl. Pemuda	44 Pelanggan
2.	Jl. Pesisir	38 Pelanggan
3.	Jl. Riau	63 Pelanggan
4.	Jl. Sumatra	43 Pelanggan
5.	Jl. Perdagangan	29 Pelanggan
6.	Jl. Kelapa Gading	114 Pelanggan
7.	Jl. Tanjung Pura	26 Pelanggan
8.	Jl. Ahmad Yani	229 Pelanggan
9.	Jl. Suka Mulia	49 Pelanggan
10.	Jl. Suka Damai	69 Pelanggan
11.	Jl. SD 005	120 Pelanggan
12.	Jl. M. Al-Falah	96 Pelanggan
13.	Jl. Keritang	30 Pelanggan
14.	Jl. Parit Landang	32 Pelanggan
15.	Jl. Hombes	33 Pelanggan
16.	Jl. Parit No. 3	10 Pelanggan
17.	Jl. Parit No. 1	12 Pelanggan
Jumlah		1.037 Pelanggan

Sumber : PDAM Tirta Indragiri

Dari data tersebut banyaknya pelanggan perusahaan yang belum merasa terlayani dengan baik karenakan didalam penyediaan air bersih tersebut ada

permasalahan yaitu sebagian dari pelanggan tersebut melakukan penunggakan yang cukup besar yaitu dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3. Jumlah Tunggakan Pelanggan

NO	Jumlah Pelanggan	Tahun	Jumlah Tunggakan (Rp)
1.	30 pelanggan	2010	Rp. 2,543,200
2.	45 pelanggan	2011	Rp. 4,785,200
3.	200 pelanggan	2012	Rp. 144,613,600
4.	120 pelanggan	2013	Rp. 13,088,200
5.	150 pelanggan	2014	Rp. 21,696,000
Jumlah			Rp. 186,726,200

Sumber: PDAM Tirta Indragiri

Dari penjelasan diatas tutupnya PDAM Tirta Indragiri di desa Kotabaru Seberida yaitu diakibatkan penunggakan yang cukup besar oleh sebagian pelanggan mengakibatkan kurang efektifnya tugas dan fungsi PDAM Tirta Indragiri di desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang: Karena yang melakukan penunggakan hanya sebagian pelanggan sedangkan pelanggan yang tidak menunggak mengalami kerugian karena tidak mendapatkan aliran air bersih. Dengan tidak beroperasinya PDAM Tirta Indragiri di desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang ini maka tugas dan fungsinya tidak berjalan dengan baik sehingga masyarakat sangat kesulitan mendapatkan air bersih terutama pada musim kemarau panjang sehingga berdampak kepada kesehatan masyarakat yang banyak mengalami berbagai penyakit seperti penyakit muntahber. Dengan penarikan pejabat PDAM di desa Kotabaru Kecamatan Keritang kekantor Pusat maka

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PDAM Indragiri Hilir desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang ini masih belum jelas dan tidak ada peraturan apapun yang menyatakan PDAM Tirta Indragiri di desa Kotabaru Seberida ditutup.

Dengan adanya masalah diatas maka belum maksimalnya kualitas pelayanan yang menimbulkan keraguan dari masyarakat akan kinerja pelayanan pelaksanaan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir tersebut. /Terkait dengan penyedian air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir yang masih mendapat keluhan dari masyarakat. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pdam Tirta Indragiri Di Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir**

1.2. Perumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir menjadi tidak beroperasi lagi?
2. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan pihak PDAM Tirta Indragiri dalam mengoperasikan kembali PDAM Tirta Indragiri di Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tidak beroperasinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengujakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui apa saja upaya pihak PDAM Tirta Indragiri untuk mengoperasikan kembali PDAM Tirta Indragiri di Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat bagi peneliti adalah:

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai masukan, sumbangan, perbaikan dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir serta manfaat untuk pembaca, menambah pengetahuan, wawasan tentang pelayanan.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang beberapa teori mengenai evaluasi, kebijakan, pelayanan dan implementasi.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini peneliti membahas tentang sejarah singkat tentang PDAM dan Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir.



BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan masalah tentang pelaksanaan tugas dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri dengan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan tersebut tidak beroperasi lagi di Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir

BAB VI. PENUTUP

Pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang bersangkutan serta menyimpulkan hasil analisa dan rancangan sistem dalam rangka menjawab tujuan penelitian.