

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan serta pendistribusian air bersih di Indonesia dikelola oleh negara. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang diberi wewenang oleh negara dalam mengelola sumber daya air dan pemanfaatannya yang bisa dikonsumsi oleh masyarakat umum. PDAM masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih¹.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyelenggara jasa keairan utama di Indonesia memiliki peran yang penting. Untuk menjaga agar pelanggan menjadi loyal, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berusaha memuaskan pelanggan perusahaan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. Sebagai perusahaan yang mengacu pada *customer focus*, Perusahaan Daerah Air Minum tidak bisa mengabaikan *complain* atau keluhan yang diajukan pelanggannya. Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air

¹ Arindha Ayu Nugrahani, 2010, "Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih", Skripsi, Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret.

Minum (PDAM), dengan maksud bahwa PDAM mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memperhatikan status sosialnya. Selain itu, juga dituntut bahwa dalam pengelolaannya agar menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan (*profit oriented*) guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan. Keluhan-keluhan yang diajukan biasanya berkisar pada masalah teknis, yaitu : air mengalir tidak bersih dan kotor (agak keruh), air mati, kerusakan pipa, kebocoran saluran pipa yang mengakibatkan tagihan air membengkak, kesalahan pada pencatatan meteran.

Kondisi ini yang kemudian menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM, misalnya terlihat dari pelayanan yang diterapkan di lapangan sangat lambat sehingga akibatnya masalah-masalah tersebut belum juga teratasi. Melihat begitu pentingnya masalah kebutuhan air bagi masyarakat, seperti kebutuhan papan, pangan, dan sandang, pemerintah harus memberikan perhatian khusus dalam masalah pengelolaan air, baik dari segi penambahan dan pengurangan pipa PDAM agar tidak mengurangi debit air untuk irigasi persawahan. Pengelolaan air bersih merupakan upaya untuk mendapatkan air yang bersih dan sehat sesuai dengan standar mutu air untuk kesehatan. Proses pengolahan air minum merupakan proses perubahan sifat fisik, kimia, dan biologi air baku agar memenuhi syarat untuk digunakan sebagai air minum². Tujuan dari sistem penyediaan air bersih adalah menyediakan jumlah air yang cukup untuk kebutuhan masyarakat sesuai dengan tingkat kemajuan dan perkembangan daerah pelayanan. Menurut Catanese & Snyder air bersih merupakan salah satu hal yang

² Kusnaedi, Mengolah Air Kotor Untuk Air Minum, Jakarta, Swadaya, 2010. Hlm. 23

penting dan mendapat prioritas dalam perencanaan kota. Pelayanan air bersih perpipaan di perkotaan Indonesia umumnya masih tergantung oleh PDAM³.

Kota Padang Panjang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Sumatera Barat dan juga memiliki Perusahaan Daerah Air Minum yang terletak tepat di jantung kota. Wilayah pelayanan PDAM Kota Padang Panjang meliputi wilayah yang terdiri dari 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Padang Panjang Barat dan Kecamatan Padang Panjang Timur. Kecamatan Padang Panjang Barat terdiri dari delapan Kelurahan, Kecamatan Padang Panjang Timur juga memiliki delapan Kelurahan. Tidak hanya memberi pelayanan kepada masyarakat yang berada di Kota Padang Panjang, PDAM juga memberi pelayanan kepada masyarakat Tanah Datar sekitaran Padang Panjang.

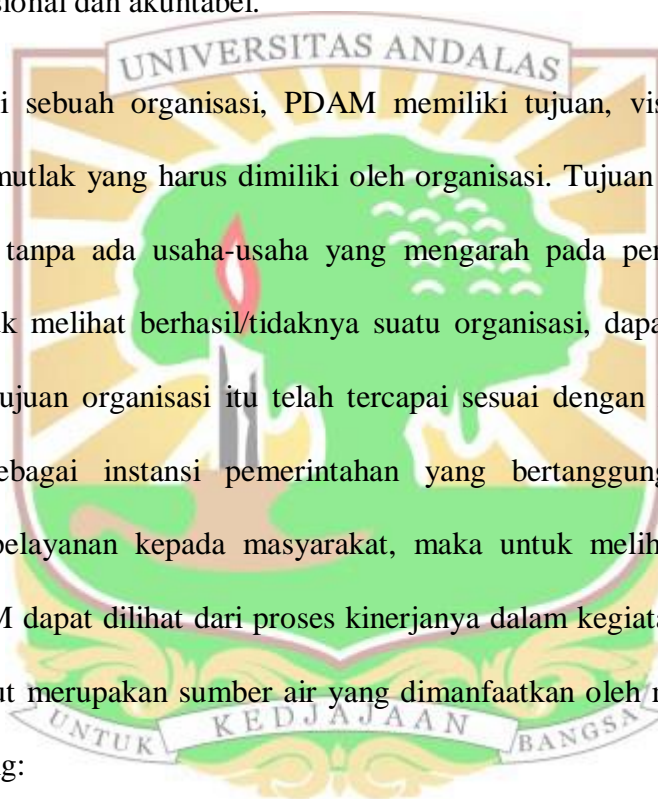
Sebagai peningkatan pelayanan air minum kepada masyarakat sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah No 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), maka PDAM wajib memenuhi unsur 3K (kualitas, kuantitas dan kontinuitas) guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam usaha untuk memberikan pelayanan air bersih bagi masyarakat Kota Padang Panjang yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang semakin meningkat, PDAM dituntut untuk dapat mengantisipasi kondisi tersebut. Namun disadari bahwa kapasitas sumber daya, kemampuan sistem dan kapasitas produksi yang tersedia masih terbatas dan perlu terus ditingkatkan, untuk itu PDAM harus dikelola dengan sistem manajemen yang baik dan profesional agar dapat secara terus menerus memenuhi kebutuhan

³ Yuni Yuliana dan Rahdriawan, 2015, "Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Kelurahan Tugurejo", Semarang, Jurnal Pengembangan Kota Vol 3 No. 1.

air bagi masyarakat⁴. Berdasarkan hal tersebut diperlukan sebuah visi dan misi untuk menggambarkan tujuan dari PDAM Kota Padang Panjang, sebagai berikut⁵:

- I.Visi : Menjadi terdepan dalam pelayanan air minum yang berlandaskan integritas menuju perusahaan yang profesional dan mandiri.
- II.Misi : Meningkatkan pelayanan air minum untuk mencapai kepuasan pelanggan dan *stakeholders* perusahaan dan meningkatkan kompetensi sumber daya PDAM menjadi profesional dan akuntabel.

Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi, misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa ada usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil/tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih⁶. Berikut merupakan sumber air yang dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Padang Panjang:



⁴ Business Plan. PDAM Kota Padang Panjang. Tahun 2015-2019

⁵ *Ibid.*, hlm. 7-8

⁶ Arindha Ayu Nugrahani, 2010, "Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih", Skripsi, Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret.

Tabel 1.1
Sumber Air Bersih Yang Digunakan

No	Deskripsi	%
1	Air PDAM	46.67
2	Sumur	2.00
3	Sungai	25.33
4	Kolam	8.00
5	Mata air	8.00
6	Beli air	10.00
	Jumlah	100.00

Sumber: dokumen *business plan* hal 101

Sebagian besar masyarakat kota Padang Panjang memanfaatkan air bersih dari PDAM, masih ada sumber air lain yang digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh air bersih tanpa melalui jasa PDAM kota. Karena masyarakat memiliki alasan tersendiri untuk memilih sumber air apa yang akan mereka manfaatkan. Seperti wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Kota Padang Panjang berikut:

“... oma belum memakai jasa PDAM, karena untuk pembayaran pertama lumayan mahal. Pihak PDAM juga membuat biaya tidak terduga. Untuk makan sehari-hari saja sudah susah, gimana mau pakai PDAM? Sampai sekarang masih pakai air sumur saja, kadang air sumur bersih, kadang juga tidak terlalu bersih. Tapi mau bagaimana lagi?...” (wawancara dengan Oma selaku masyarakat yang belum menggunakan PDAM pada tanggal 2 Agustus 2020)

Dari wawancara di atas, dapat dilihat faktor lain yang membuat masyarakat Kota Padang Panjang belum menggunakan jasa PDAM sebagai

pemenuh kebutuhan air mereka. Beberapa masyarakat merasa biaya yang diperlukan untuk membayar pendaftaran pertama saluran PDAM ke rumah mereka mahal dan sulit dijangkau oleh ekonomi menengah kebawah. Selain itu, ada juga pendapat lain dari masyarakat Kota Padang Panjang, sebagai berikut:

“... dirumah saya menggunakan PDAM, tapi saya juga memiliki sumur sendiri. Karena terkadang air PDAM keruh dan bahkan mati. Air PDAM biasanya akan keruh pada saat hujan deras, dan mati apabila musim kemarau. Tapi terkadang juga mati tanpa tahu penyebabnya apa. Karena itu walaupun telah menggunakan PDAM, tapi saya juga memiliki sumur sendiri untuk jaga-jaga...” (wawancara dengan ibu Suraya selaku pelanggan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 5 Agustus 2020)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM Kota Padang Panjang, kualitas air PDAM akan berubah jika terjadi cuaca yang ekstrim. Bahkan pada musim kemarau air PDAM dikatakan sering mati. sehingga masih ada sebagian kecil masyarakat Kota Padang Panjang tetap menggunakan sumur sendiri.

Untuk menunjang kinerja PDAM dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kota Padang Panjang, dibutuhkan masukan berupa sumber daya manusia dan juga sumber daya lainnya. Disamping masukan sumber daya manusia, pencapaian tujuan organisasi memerlukan masukan sumber daya lainnya. Dalam manajemen kinerja berbagai ragam masukan tersebut harus dapat dikelola secara sinergis⁷. Sumber daya manusia yang ada di PDAM Kota Padang Panjang memiliki peran dan tugasnya masing-masing. Sumber daya manusia tersebut terbagi menjadi terbagi menjadi tujuh bagian. Berikut tabel bagian serta jumlah pegawai dari masing-masing bagian yang ada di PDAM Kota Padang Panjang:

⁷ Wibowo, op.cit., hlm. 22.

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Pegawai PDAM Kota Padang Panjang

No.	Bagian	Jumlah (orang)
1	Perencanaan	3
2	Produksi	11
3	Distribusi	9
4	Kepala Administrasi dan Keuangan	1
5	Umum	11
6	Keuangan	3
7	Langganan	12
8.	Kepala Bagian Teknik	1
Jumlah		51

Sumber: dokumen Proyeksi Kebutuhan PDAM Kota Padang Panjang

Menurut salah satu Pegawai bidang perencanaan, SDM yang ada saat ini sudah cukup dalam segi jumlah, tetapi masih ada masalah lain, seperti kutipan wawancara berikut:

”...jumlah SDM dalam penyediaan air bersih untuk sampai ke pelanggan sudah cukup. Saat ini, PDAM Kota Padang Panjang memiliki 51 orang pegawai. Dari 43 pegawai yang ada, 37 orang diantaranya merupakan pegawai tetap, sedangkan 14 sisanya merupakan pegawai kontrak. Tetapi kami masih membutuhkan pelatihan agar setiap pegawai bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing bagian.” (wawancara dengan Wahyu selaku kepala bagian perencanaan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 16 Januari 2020)

Dari kutipan wawancara tersebut, 51 orang karyawan PDAM bersinergi dengan tugas masing-masing agar bisa memberikan air bersih kepada masyarakat Kota Padang Panjang, tetapi masih butuh pelatihan dan juga pendidikan untuk para karyawan PDAM.

Selain SDM, yang menjadi input kinerja PDAM Kota Padang Panjang dalam penyediaan air bersih adalah anggaran, karena anggaran merupakan suatu sumber daya yang sangat mempengaruhi tercapainya sebuah tujuan. Anggaran untuk memberikan pelayanan berupa air bersih kepada masyarakat Kota Padang Panjang bersumber dari sumber APBN, APBD Kota dan PDAM. Berikut rincian sumber dana masing-masing tahun anggaran :

Tabel 1.3
Pembiayaan Program Gabungan PDAM Kota Padang Panjang
Tahun 2015-2019

No.	Sumber Dana	Tahun (Rp x 1.000.000)					Jumlah (Rp x 1.000.000)
		2015	2016	2017	2018	2019	
1	PDAM	503	3.001	1.812	1.802	2.021	9.139
2	APBD	3.229	2.025	3.383	4.404	9.607	22.646
3	APBN	1.800	-	-	-	6.495	8.295
	Jumlah	5.532	5.026	5.195	6.206	18.123	40.081

Sumber : dokumen *business plan* hal 239

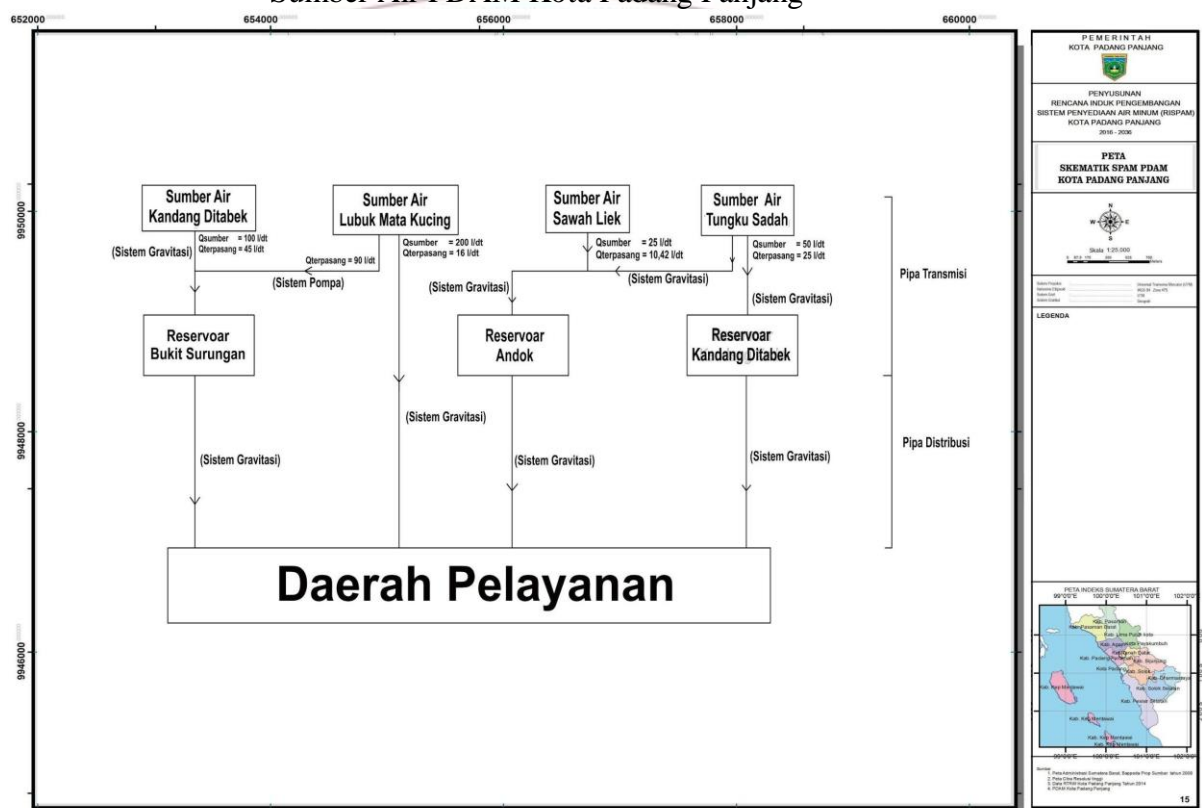
Anggaran yang diperoleh dari sumber APBN, APBD Kota dan PDAM tersebut dimanfaatkan untuk menunjang kinerja PDAM dalam memberikan air bersih kepada masyarakat Kota Padang Panjang. Berikut pendapat salah seorang karyawan PDAM mengenai anggaran yang diperoleh oleh PDAM

“...anggaran yang diperoleh oleh PDAM memang berjumlah besar, tapi kebutuhan dan pengeluaran PDAM lebih besar lagi. Sehingga ada beberapa program atau capaian yang tidak maksimal karena terkendala anggaran...”(wawancara dengan Wahyu selaku kepala bagian perencanaan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 26 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, anggaran yang ada saat ini masih belum cukup untuk dapat menunjang semua kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Sumber daya lainnya yang menjadi input kinerja PDAM yaitu air yang dapat dikelola dan diolah secara optimal untuk dapat memberikan air bersih kepada masyarakat. PDAM memanfaatkan empat sumber air baku yang tersebar di Kota Padang Panjang. Empat unit sumber air baku yang dimanfaatkan yaitu: Kandang Tabek, Lubuk Mata Kucing, Sawah Liat, Dan Tungku Sadah. Air yang tersedia pada empat unit sumber air baku tersebut tidak diambil secara keseluruhan oleh PDAM karena banyak keperluan lain disekitar lokasi sumber air misalnya keperluan untuk pertanian, perikanan, peternakan, rumah tangga serta wisata. Apabila pengambilan air diambil secara keseluruhan maka kebutuhan air untuk kegiatan tersebut tidak akan terpenuhi. Berikut adalah gambar sebaran sumber air bersih di Kota Padang Panjang yang dimanfaatkan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat serta cara pengolahan air tersebut dari masing-masing sumber, seperti pada gambar 1.1 berikut ini:

Gambar 1.1
Sumber Air PDAM Kota Padang Panjang



Sumber: dokumen *business plan* PDAM Kota Padang Panjang 2019

Dari gambar 1.1 , terlihat bahwa PDAM memiliki sumber air yang lumayan banyak untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar terkait air bersih. Setiap sumber air diolah dengan cara yang berbeda sesuai dengan kualitas dan kuantitas air yang ada pada sumber tersebut. Dari empat sumber mata air yang dimanfaatkan oleh PDAM Kota Padang Panjang, satu diantaranya telah lulus uji

labor terkait kualitas air yang bisa langsung diminum. Sumber mata air yang telah lulus uji tersebut adalah sumber mata air Lubuk Mata Kucing, kualitas air yang ada pada Lubuk Mata Kucing telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Sumber air Lubuk Mata Kucing ini dimanfaatkan khusus untuk satu program agar dapat meningkatkan pelayanan kebutuhan air bagi masyarakat, PERPAMSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) bekerjasama dengan USAID untuk membantu PDAM di seluruh Indonesia melakukan inovasi dalam rangka usaha peningkatan pelayanan air minum kepada pelanggan⁸. Inovasi yang dimaksud adalah sebuah program yang dirancang oleh BPPSPAM (Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum) yang diberi nama ZAMP.

ZAMP atau Zona Air Minum Prima adalah zona atau wilayah khusus yang dirancang sebagai wilayah air siap minum atau lebih jelasnya air yang disalurkan ke wilayah tersebut sudah memenuhi syarat untuk bisa diminum langsung. Dari 16 kelurahan yang ada di Kota Padang Panjang, hanya dua kelurahan yang sudah menerapkan ZAMP, yaitu Kelurahan Silaing Bawah dan Kelurahan Silaing Atas. Karena masih banyak kendala pada sumber yang lainnya. Hal ini dibenarkan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

“...sejauh ini, hanya sumber air Lubuk Mata Kucing yang bisa diolah untuk program ZAMP, karena tiga sumber air lainnya masih memiliki banyak kendala. Selain pipanya yang belum diperbaharui, kualitas air

⁸ Benita Merry dkk, Implementasi Program ZAMP untuk Memenuhi Kebutuhan Air Minum Masyarakat. Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 2, No 1 hlm. 11-15

pada sumber air lainnya juga belum lulus uji labor, walaupun demikian, semua sumber air yang ada di Kota Padang Panjang merupakan sumber air bersih yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat...”(wawancara dengan Rahmat selaku karyawan bagian perencanaan PDAM Kota Padang Panjang pada tanggal 16 Januari 2020)

Dari wawancara tersebut, hanya sumber air Lubuk Mata Kucing yang telah teruji kualitas airnya. PDAM Kota Padang Panjang bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi untuk melakukan pengecekan kualitas air dari semua sumber air yang dimanfaatkan oleh PDAM Kota Padang Panjang. Semua sumber air yang dimanfaatkan oleh PDAM merupakan sumber air bersih, tetapi masih ada beberapa keunggulan sumber air Lubuk Mata Kucing yang dimanfaatkan untuk program ZAMP yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Berikut merupakan tabel perbandingan antara daerah yang telah menerapkan ZAMP dengan daerah yang belum menerapkan program ZAMP di Kota Padang Panjang:

Tabel 1.4
Perbandingan Antara Daerah Yang Telah Menerapkan ZAMP dengan Daerah Yang Belum Menerapkan Program ZAMP Di Kota Padang Panjang

No.	Perbandingan	Daerah yang belum menerapkan ZAMP	Daerah yang sudah menerapkan ZAMP
1.	Jumlah pelanggan	7872 KK	500 KK
2.	Harga air/kubik	Sama	Sama
3.	Kualitas air	Baik, tetapi belum teruji labor	Baik dan sudah teruji labor
4.	Kontinuitas air	Hidup bergilir	Hidup 24 jam
5.	Kuantitas air	Cukup	<i>Non-stop</i>
6.	Bentuk keluhan	Air sering mati, pipa bocor, lambatnya	Pengawasan kelapangan tidak teratur, kurangnya

		penanganan keluhan oleh PDAM	keyakinan masyarakat pada ZAMP.
--	--	------------------------------	---------------------------------

Sumber: Olahan Peneliti (Tahun 2019)

Pada tabel 1.4, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada daerah yang sudah menerapkan ZAMP dengan daerah yang belum menerapkan program ZAMP di Kota Padang Panjang. Dengan harga air yang sama, PDAM memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggan yang berada pada daerah zona. Berarti hanya sebagian kecil masyarakat Kota Padang Panjang yang bisa menikmati program ZAMP ini. Untuk tetap menjaga kualitas air yang ada pada sumber air Lubuk Mata Kucing dilakukan beberapa kegiatan seperti, sampling & monitoring bakteriologi, sisa chlor, ph, kekeruhan, monitoring tekanan, monitoring tekanan 24 jam di titik terjauh seminggu 1 kali, pembuatan saluran drainase air hujan untuk mencegah limpahan air hujan, perbaikan konstruksi bangunan penangkap mata air, pemasangan instalasi *chlorinasi*, dan perlindungan mata air.

Untuk dapat memproses semua sumber daya yang telah dimiliki oleh PDAM Kota Padang Panjang, PDAM memiliki sebuah dokumen yang berisi perencanaan serta target yang harus dicapai oleh PDAM dalam jangka waktu lima tahun. Dokumen tersebut adalah dokumen *Business Plan* yang disiapkan oleh perusahaan yang menggambarkan semua unsur yang relevan baik internal maupun eksternal mengenai perusahaan untuk memulai pada waktu usaha. Berikut merupakan tujuan sistem penyediaan air bersih sampai tahun 2019 terdiri atas⁹:

⁹ Dokumen Business Plan tahun 2015-2019 PDAM Kota Padang Panjang

1. Peningkatan tingkat pelayanan dengan target tahun 2019 yaitu 85% penduduk terlayani
2. Rehabilitasi atau perbaikan kondisi
3. Meningkatkan tingkat dan kualitas pelayanan
4. Menurunkan tingkat kehilangan air

Dari tujuan sistem penyediaan air bersih di atas, PDAM menurunkannya menjadi kegiatan yang akan memudahkan PDAM dalam pencapaian tujuannya. Kegiatan tersebut adalah, ZAMP, DMA, dan juga Pelayanan Pengaduan. Pada kegiatan pelayanan pengaduan, pelanggan PDAM bisa langsung menghubungi PDAM untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan kepada PDAM.

Kebutuhan air bersih bervariasi antara suatu daerah dengan daerah yang lain. Hal ini dipengaruhi oleh kondisi lingkungan seperti iklim, jumlah penduduk, kondisi ekonomi (standar hidup), industri dan besarnya kota. Berikut merupakan tabel capaian pelayanan PDAM Kota Padang Panjang:

Tabel 1.5
Tabel Capaian Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Padang Panjang

No.	Uraian	Satuan	Tahun			
			2016	2017	2018	2019
1.	Jumlah Penduduk	Jiwa	50.361	51.162	51.975	52.994
2.	Penduduk Terlayani	Jiwa	45.324	47.424	49.524	39.992
3.	Penduduk Terlayani	%	89,99%	92,7%	95,3%	75,47%

Sumber: Olahan Peneliti tahun 2020

Dari tabel 1.5 terlihat bahwa persentase penduduk terlayani sebesar 75,47%, sedangkan pada tujuan sistem penyediaan air bersih pada poin 1, target tingkat pelayanan pada tahun 2019 adalah sebesar 85% penduduk terlayani. Dari

perbandingan data ini, peneliti berasumsi ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja PDAM sehingga tidak dapat mencapai target dari tujuan yang telah ditetapkan.

Organisasi dibentuk untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja merujuk kepada keberhasilan suatu kegiatan atau program yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini jika dilihat dari fenomena-fenomena yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, peneliti tertarik untuk mengaitkan bagaimana kinerja PDAM dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Padang Panjang dengan menggunakan teori kinerja menurut Wibowo. Karena peneliti berasumsi kinerja PDAM masih belum optimal sehingga belum semua masyarakat Kota Padang Panjang bisa memperoleh air bersih dari PDAM. Dengan begitu peneliti memilih menggunakan teori kinerja karena dengan teori ini dapat membantu peneliti untuk melihat bagaimana kinerja PDAM pada tahapan *input*, *process*, *output* dan *benefit* dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Padang Panjang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimana Kinerja PDAM dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kota Padang Panjang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mendeskripsikan bagaimana Kinerja PDAM dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperkuat teori manajemen khususnya teori kinerja dan memperkaya bahan kepustakaan serta memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan bagaimana kinerja yang dilakukan oleh PDAM Kota Padang Panjang untuk dapat memberikan pelayanan berupa air

