

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Perusahaan Dan Pelayanan Air Bersih Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Di Pdam Tirta Nauli Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah

Nur Azizah

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Jl. Muchtar Basri No. 3, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

nurazizah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peraturan daerah nomor 10 tahun 2011 tentang pengelolaan perusahaan dan pelayanan air bersih dalam rangka meningkatkan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Nauli Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengelolaan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan.. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa Implementasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih sudah terimplementasikan dengan baik sesuai dengan peraturan yang diatur. Hal ini dapat dilihat dengan terwujudnya program-program kebijakan yang diterbitkan seperti dilakukannya pemerataan tekanan air kepada masyarakat. Dalam hal adanya pihak yang bertanggung jawab terhadap program kebijakan yang dijalankan, semua lini yang berada di PDAM bertanggungjawab dalam pelaksanaan program yang dijalankan sesuai dengan tugas masing-masing bagian. PDAM Tirta Nauli Sibolga memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan yang cepat, tepat dan sewajarnya kepada masyarakat sehingga mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Namun target yang dicapai belum efektif karena sebagian penduduknya berada di kaki bukit serta lokasi pelanggan yang cukup jauh dari sumber air. Sehingga perlu adanya perhatian dari PDAM Tirta Nauli Sibolga terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih.

Kata Kunci: *pdam, peraturan daerah.*

1. PENDAHULUAN

Air bersih merupakan sumber daya yang sangat diperlukan oleh makhluk hidup baik untuk memenuhi kebutuhannya maupun menopang hidupnya secara alami. Kegunaan air yang bersifat universal atau menyeluruh dari setiap aspek kehidupan menjadi semakin berharganya air baik jika dilihat dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Semakin tinggi taraf kehidupan seseorang, maka kebutuhannya akan air pun akan meningkat. Pelayanan air bersih merupakan komponen pelayanan publik yang sangat penting. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Hal ini menjadi kualitas pelayanan perusahaan dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan dan diamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan tanggungjawab Pemerintah dan Pemerintah/Kabupaten/Kota yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Air menjadi kebutuhan manusia yang sangat penting, begitu juga dengan seluruh makhluk hidup yang ada di bumi ini, Dalam pemenuhan air tersebut manusia melakukan berbagai upaya untuk mendapatkannya. Dalam hal ini pemenuhan air bersih untuk dikonsumsi, baik untuk air minum maupun untuk kebutuhan rumah tangga lainnya. Air, dalam hal ini air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan manusia dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari. Sumber air dapat berasal dari mata air di pegunungan, danau, sungai, sumur, hujan dan lainnya. Peningkatan kualitas air bersih dengan mengadakan pengelolaan terhadap air yang akan digunakan sebagai air minum dengan mutlak diperlukan terutama apabila air tersebut berasal dari air permukaan. Secara keseluruhan kebutuhan air untuk rumah tangga masyarakat Indonesia diperkirakan sebesar 60 liter/hari. Kebutuhan air negara-negara maju akan lebih besar dari kebutuhan air untuk negara-negara yang sedang berkembang.

Keberadaan air bersih di daerah perkotaan menjadi sangat penting mengingat aktifitas kehidupan masyarakat kota yang sangat dinamis. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih tersebut penduduk perkotaan tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung seperti air permukaan dan air hujan karena kedua sumber air tersebut sebagian besar telah tercemar baik secara langsung maupun tidak langsung dari aktivitas manusia itu sendiri. Air tanah merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tetapi mempunyai keterbatasan hak secara kualitas maupun kuantitas. Selain itu, pengambilan air tanah secara berlebihan tanpa mempertimbangkan keseimbangan air tanah akan memberikan dampak lain seperti penurunan air tanah, intrusi air asin dan lain-lain.

Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya kualitas yang diinginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Dengan bertambahnya jumlah penduduk Kota Sibolga dan bervariasinya pemakaian air baik dari golongan rumah tangga, industri, dan

kepentingan umum, maka kebutuhan air bersih akan terus meningkat. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Sibolga berkewajiban untuk melayani kebutuhan dan meningkatkan pelayanan seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kenaikan tarif hidup masyarakat. Dalam mencapai fungsi pelayanan yang memuaskan dan baik serta menjadi Perusahaan Daerah yang sehat dengan melakukan identifikasi faktor-faktor yang ada dan secara signifikan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Sibolga yang menjadi objek penelitian adalah sebagai perusahaan yang merupakan milik Daerah yang mengelola kebutuhan air bersih dengan misi sosial dan bisnis.

Masalah yang dihadapi PDAM dalam melaksanakan kegiatan secara umum dari aspek keuangan adalah PDAM dituntut melayani dua kepentingan yaitu melayani pemerintah daerah, PDAM dituntut meningkatkan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), sedangkan terhadap pelayanan kepada masyarakat yaitu sebagai "Social Oriented", PDAM dituntut menjalankan fungsi sosial dan komersialnya. Kedua kepentingan ini membawa konsekuensi terhadap eksistensi PDAM. Dengan memenuhi tujuan utama sebagai perusahaan yang bergerak untuk memenuhi pelayanan air bersih kepada masyarakat, PDAM harus menjalankan kegiatan perusahaan dengan baik terutama terhadap kinerja perusahaan.

Pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pelayanan yang baik memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan jasa dimasyarakat terdapat kompetensi usaha merebut pasaran dari pelanggan.

Aspek pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Nauli Sibolga saat ini belum secara penuh dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Beberapa aspek itu antara lain kualitas, kuantitas dan komunikasi pelanggan. Aspek kualitas yang diberikan PDAM Tirta Nauli Sibolga kepada para pelanggannya yang kurang memuaskan terlihat dari kualitas air bersih yang dihasilkan. Sedangkan Kuantitas yang diberikan PDAM Tirta Nauli belum optimal terlihat jelas dari pengaliran air yang diberikan kepada pelanggan tidak merata dan terdapatnya kemacetan air diberbagai daerah Kota Sibolga. Aspek komunikasi pelanggan kepada PDAM Tirta Nauli secara umum belum sepenuhnya baik, dilihat dari segi kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan serta penanganan berbagai keluhan pelanggan PDAM tidak cepat tanggap, sehingga pelayanan yang diberikan PDAM kurang baik dirasakan oleh masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih Pasal 4 tentang tujuan PDAM yaitu :

1. Memberi pelayanan yang optimal dan berkesinambungan dalam memenuhi kebutuhan air bersih, terutama air minum kepada masyarakat, rumah tangga, kantr, sarana sosial, fasilitas umum, industri, dan lain-lain sesuai standar dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat.
2. Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, dan
3. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Oleh karena itu, dengan keluarnya Peraturan Daerah Kota Sibolga mengenai pengelolaan dan pelayanan air bersih dapat meningkatkan kualitas pelayanan air bersih.

2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengelolaan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan dilapangan. Metode deskriptif kualitatif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian dengan metode ini tidak mencari atau membuat prediksi. Dan hanya menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenaran data yang diperoleh.

Data yang diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang diwujudkan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan-keadaan atas suatu obyek dalam bentuk ukuran kalimat berdasarkan keterangketerangan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang dihadapi.

3. HASIL

Pada kesempatan ini penulis berusaha untuk mengulas objek yang diteliti dan menganalisis data-data yang diperoleh. Bab ini menyajikan dan menganalisis data yang telah didapat dari hasil penelitian dilapangan atau yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan tanya jawab dengan narasumber yang jelas berwenang untuk menjawab pertanyaan dan kemudian dianalisis agar dapat diperoleh kesimpulan. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh, maka dalam penelitian ini menjadi narasumber adalah 5 orang yang terdiri dari 1 Kepala Bagian Administrasi Keuangan, 1 Kepala Sub Bagian Umum, 1 Staff Pembaca Meter dan 2 Pelanggan di PDAM Tirta Nauli Sibolga.

Deskripsi Narasumber

Narasumber Menurut Jenis Kelamin, Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi satu yaitu : narasumber dengan jenis kelamin laki-laki. Mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 3 orang dengan persentase 75% sedangkan sisanya berasal dari perempuan dengan frekuensi 2 orang dengan persentase 25%. Narasumber Menurut Umur Distribusi narasumber menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu narasumber dengan umur 29-33 tahun, dan umur 33-43 tahun dan dari data yang diperoleh umur 29-33 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang dengan persentase 40% sedangkan dari umur 33-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang dengan persentase 60%.

Berdasarkan jabatannya, narasumber dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu : narasumber dengan jabatan Kepala Bagian Administrasi Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum, Staff Pembaca Meter, Masyarakat (Pelanggan) dan dari data yang diperoleh bahwa narasumber yang berasal dari jabatan Kepala Bagian Administrasi Keuangan sebanyak 1 orang dengan frekuensi 20%, untuk jabatan Kepala sub bagian umum sebanyak 1 orang dengan frekuensi 20%, untuk jabatan staff pembaca meter sebanyak 1 orang dengan frekuensi 20% dan untuk masyarakat (pelanggan) sebanyak 2 orang dengan frekuensi 40%.

Distribusi narasumber berdasarkan tingkat pendidikan dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok, yaitu narasumber dengan tingkat tamatan SMA, dan narasumber dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S-1) dari data yang diperoleh bahwa narasumber dengan tingkat

pendidikan tamatan SMA sebanyak 2 orang dengan persentase 40%, narasumber dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S-1) sebanyak 3 orang dengan persentasi 60%.

4. PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan telah diperoleh berbagai data dan informasi mengenai tanggapan dan pendapat para narasumber mengenai aspek-aspek sebagai berikut

Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak H. Irfan Budi Harahap, S.E selaku kepala bagian administrasi keuangan PDAM Tirta Nauli Sibolga dalam kaitannya dengan adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, beliau mengatakan adanya pencapaian tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nauli Sibolga sangatlah berpengaruh dalam pencapaian tujuan, walaupun terkadang masyarakat merasakan kurang puas, tetapi pihak PDAM Tirta Nauli Sibolga selalu berusaha semaksimal mungkin untuk senantiasa meningkatkan pelayanan. Dalam pencapaian tujuan di PDAM Tirta Nauli Sibolga dari cakupan pelayanan sudah mencapai 80%, dan itu merupakan pencapaian tujuan pelayanan air bersih yang sudah baik dibandingkan daerah lain yang masih di bawah 70% dan sebagainya. Kalau untuk mencapai 100% sangatlah susah, karena sebagian penduduk nya berada di atas bukit-bukit, dan ini bukan hanya tugas dari PDAM tetapi juga termasuk tugas pemerintah kota.

Salah satu hambatan di PDAM Tirta Nauli Sibolga ecara spesifik yakni ketersediaan air baku yang melalui air permukaan atau air sungai. Air sungai perlu dijaga kelestariannya. Jadi, PDAM terkadang susah karena selain menjaga kelestarian alamnya juga melayani masyarakat. Disitulah hambatannya, karena kondisi air bakunya sudah mulai menurun. Jika air baku tidak ada, maka tidak ada pula yang mau di olah. Namun demikian ini juga merupakan tanggung jawab PDAM, tanggung jawab Negara, tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk menjaga kelestarian alam.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Dedy Safrianto, S.E selaku Kepala Sub Bagian umum bahwa tujuan kebijakan pelayanan air bersih sudah mencapai target 80% dan itu merupakan target pencapaian tujuan yang baik dalam pelayanan air bersih terutama di Sumatera Utara. Target pengelolaan PDAM dari pemerintah 100% belum sepenuhnya tercapai. Walaupun terkadang terdapat hambatan dalam pencapaian tujuan seperti melakukan koordinasi terlebih dahulu yang membuat pekerjaan menjadi lebih lambat. Hambatan dalam pencapaian tujuan kebijakan pengelolaan PDAM salah satunya air baku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Andri Syahputra Tanjung, S.E selaku staff pembaca meter, beliau mengatakan tujuan kebijakan di PDAM tirta Nauli Sibolga sudah berjalan dengan baik, apalagi pelanggan PDAM Tirta Nauli Sibolga makin bertambah. PDAM Tirta Nauli Sibolga baru saja mendapatkan penghargaan terbaik di Sumatera Utara dalam pelayanan air bersih. Target pengelolaan belum tercapai sepenuhnya. Hambatan dalam pencapaian tujuan salah satunya masalah dari lapangan, sumber air, lokasi pelanggan yang cukup jauh dari sumber air.

Adanya Program-program kebijakan yang diterbitkan untuk dilaksanakan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak H. Irfan Budi Harahap, S.E selaku kepala bagian administrasi keuangan PDAM Tirta Nauli Sibolga, terdapat beberapa program-program kebijakan yang diterbitkan yaitu, untuk sambungan pelanggan yang baru, pihak PDAM memberi kemudahan untuk mencicil, memberi kemudahan tunggakan kepada masyarakat, melakukan pendekatan persuasif kepada masyarakat. Dalam hal ini PDAM Tirta Nauli Sibolga terus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat khususnya pelanggan tetap PDAM Tirta Nauli Sibolga. Program kebijakan PDAM untuk melayani masyarakat di kaki bukit yang merupakan termasuk prestasi PDAM Tirta Nauli Sibolga. Sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya hemat air bersih juga untuk menjaga kelestarian alam. Pemerataan tekanan, yang biasanya dapat hanya malam saja diusahakan untuk dapat air 24 jam, untuk masalah produksi juga dilaksanakan 24 jam, kemudahan pembayaran rekening, dimana-mana sudah bisa membayar rekening air.

Untuk meningkatkan kualitas, perusahaan mempunyai laboratorium yang setiap hari memantau kualitas air dipelanggan ataupun proses pengolahan disesuaikan peraturan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas air. Dalam hal ini PDAM Tirta Nauli Sibolga terus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat khususnya pelanggan tetap PDAM Tirta Nauli Sibolga. Mengukur kesuksesan program kebijakan yang dilakukan oleh bagian pengawasan dengan semakin bagus pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka program-program yang dijalankan dianggap berhasil memenuhi harapan yang diinginkan. Peningkatan pelayanan juga berdampak positif terhadap kepuasan kepada penerima manfaat sehingga tidak ada lagi keluhan yang diterima oleh pihak PDAM Tirta Nauli Sibolga.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Dedy Safrianto, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum, bahwa program-program kebijakan yang diterbitkan dalam masalah pelayanan sudah banyak diterbitkan baik itu dari Peraturan Daerah Maupun Keputusan Menteri apalagi sekarang masalah pelayanan air bersih sudah menjadi target nasional . Program kebijakan yang diterbitkan sudah dilaksanakan walaupun ada kendala-kendala dalam melaksanakan program kebijakan tersebut dan juga perlu alat-alat penunjang untuk melaksanakannya. Salah satunya kendala di peraturan ketika mau melakukan pengembangan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Andri Syahputra Tanjung, S.E selaku Staff Pembaca Meter bahwa program-program kebijakan yang diterbitkan untuk dilaksanakan salah satunya usaha pengembangan jaringan-jaringan terbaru untuk wilayah-wilayah yang belum tercapai, misalnya yang belum masuk air. Program kebijakan yang diterbitkan sebagian sudah dilaksanakan.

Adanya Pihak yang Bertanggung jawab dalam pelaksanaan program yang telah dijalankan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak H. Irfan Budi Harahap, S.E selaku kepala bagian administrasi keuangan PDAM Tirta Nauli Sibolga bahwa dengan adanya program-program kebijakan yang dijalankan pasti ada pihak yang bertanggung jawab dalam program tersebut. Adapun pihak-pihak yang bertanggung jawab yaitu semua lini di PDAM bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kebijakan juga bertanggung jawab sesuai tugas masing-masing bagian.

Secara Utama direktur PDAM bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kebijakan yang dijalankan, tetapi semua lini yang ada di PDAM bertanggung jawab. Salah

satu faktor pendukung program kebijakan adalah kemampuan karyawan, biaya operasional yang tidak terlepas dari peran pemerintah daerah untuk membina PDAM Tirta Nauli Sibolga. Berdasarkan Wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Dedy Safrianto, S.E selaku kepala sub bagian umum PDAM Tirta Nauli Sibolga bahwa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kebijakan yang dijalankan sepenuhnya tanggung jawab pihak PDAM. Salah satu faktor pendukung program kebijakan yang dijalankan adalah SDM (Sumber Daya Masyarakat). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Bapak Andri Syahputra Tanjung, S.E bahwa seluruh pihak PDAM bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kebijakan. Faktor-faktor yang mendukung program kebijakan yaitu sumber air, pemerintah setempat.

Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan secara wajar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Ibu Jenny selaku pelanggan air bersih PDAM Tirta Nauli Sibolga bahwa hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam pelanggan baru yakni dengan cara kredit yang bayarannya per bulan. Sehingga dalam hal ini masyarakat kecil merasa terbantu dengan kemudahan yang diberikan oleh pihak PDAM untuk pelanggan baru, dan bisa pembayaran dalam jenjang 10 bulan atau lebih. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Februari 2018 dengan Ibu Hartini Pasaribu bahwa pelayanan PDAM Tirta Nauli Sibolga sangat tepat. Apabila ada masalah kemacetan air atau masalah lain jika dilaporkan kepada pihak PDAM langsung ditanggapi/cepat dilayani. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Nauli Sibolga terus mengalami peningkatan sampai saat sekarang ini, hal tersebut sudah dirasakan sebagai pelanggan air bersih. Setelah PDAM Tirta Nauli Sibolga menjalankan program-program kebijakannya yang sudah berjalan begitu efektif, sehingga PDAM Tirta Nauli Sibolga mendapatkan respon yang baik dan kepercayaan yang lebih dari masyarakat khususnya pelanggan air bersih.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan disajikan dan dibahas dalam permasalahan terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Nauli Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah, dalam pelaksanaan dari Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan Air Bersih sudah berjalan dengan baik.

1. Adapun kategorisasi yang menjadi tolak ukur dari beberapa pertanyaan ialah yang pertama adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Dalam pencapaian tujuan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Nauli Sibolga telah mencapai 80% dan itu merupakan pencapaian yang sangat bagus.
2. Kedua, adanya program-program kebijakan yang diterbitkan untuk dilaksanakan, seperti memberikan kemudahan kepada masyarakat, melakukan pemerataan tekanan, melayani masyarakat yang berada di kaki bukit yang merupakan prestasi PDAM Tirta Nauli Sibolga. Dalam hal ini program-program kebijakan tersebut telah dijalankan untuk memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat.
3. Ketiga, adanya pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program kebijakan yang dijalankan. Dalam hal ini program-program kebijakan yang dijalankan pasti ada

pihak yang bertanggung jawab, dan yang bertanggung jawab yaitu semua lini yang berada di PDAM Tirta Nauli Sibolga bertanggung jawab dalam pelaksanaan program yang dijalankan sesuai tugas masing-masing bagian.

4. Keempat, Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan secara wajar. Dalam hal ini pengurusan kepentingan yang di lakukan oleh PDAM Tirta Nauli Sibolga kepada masyarakat (pelanggan) telah berjalan dengan baik dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

REFERENSI

- Hajar, N. K. D. S., Amrizal, D., Izharasyah, J. R., & Mahardika, A. (2022). *Perencanaan Pembangunan & Pembuatan Kebijakan Daerah: Dari Teori Ke Praktik* (Vol. 1). umsu press.
- Martono, J., Purba, C. S., & Budimansyah, B. (2017). Evaluasi Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Hukum Media Bhakti*.
- Napitupulu, J. R. (2019). *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Perusahaan Daerah Pasar Kota Medan (Studi Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Badan Pengawas Perusahaan Daerah Pasar Kota Medan)* (Doctoral dissertation).
- Putri, M. (2019). *Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral dissertation).
- Siregar, E. P. (2020). *Pengaruh Pengawasan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral dissertation).
- Zaman, N., Syafrizal, S., Chaerul, M., Purba, S., Bachtiar, E., Simarmata, H. M. P., ... & Hastuti, P. (2021). *Sumber Daya dan Kesejahteraan Masyarakat*. Yayasan Kita Menulis.