43156.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KINERJA PEMBANGUNAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM DI KABUPATEN BULUNGAN

(Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan)

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik

Disusun Oleh :

FACHRUDDIN

NIM. 500894634

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEMBANGUNAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM DI KABUPATEN BULUNGAN (STUDI KASUS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BULUNGAN)

Fachruddin
Fachruddin2015@gmail,com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penyelenggaraan pelayanan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan kebijakan otonomi daerah yang ditetapkan. Pembangunan sistem penyediaan air minum (SPAM) di kabupaten Bulungan adalah tugas dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan. Berdasarkan data sampai dengan tahun 2015, sistem penyediaan air minum yang telah terbangun di Kabupaten Bulungan adalah sebesar 51,80% sehingga masih terdapat 48,20% masyarakat Kabupaten Bulungan yang belum terlayani jaringan air minum secara layak. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah semua data terkait pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan yang diselenggarakan melalui DPUPR Kabupaten Bulungan. Sedangkan informan merupakan pejabat terkait yang menjadi pengambil kebijakan dan pelaksana kegiatan pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan yaitu DPUPR dan Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan. Penelitian ini menggunakan analisa pendekatan *balance scorecard* dilihat dari 4 (empat) persfektif yaitu : (1) perspektif kepuasan pelayanan, (2) perspektif financial atau anggaran, (3) perspektif proses internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dari hasil penelitian ini didapatkan kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di kabupaten Bulungan dilihat dari perspektif kepuasan pelayanan belum memuaskan. Dari perspektif financial atau anggaran capaian kinerjanya adalah sebesar 92,31 % atau sangat baik, sedangkan dari perspektif proses internal cukup baik. Kemudian dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berkategori baik. Rekomendasi untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan agar kinerja pembangunan sistem air minum menjadi lebih baik adalah dengan melakukan evaluasi dan monitoring, lebih selektif dalam pelaksanaan pembangunan agar efektif dan efisien, perlu menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) serta memberikan pendidikan dan pelatihan teknisterkait layanan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat berupa air bersih.

Kata Kunci : kinerja, sistem penyediaan air minum (SPAM), *balance scorecard*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

PERFORMANCE ANALYSIS OF DRINKING WATER SUPPLY SYSTEM IN DISTRICT OF BULUNGAN (CASE STUDY OF GENERAL PUBLIC WORK AND DISTRICT SPACE REGENCY OF BULUNGAN)

Fachruddin
Fachruddin2015@gmail,com

Graduate Studies Program
Indonesian Open University

Abstract

Implementation of drinking water services is the responsibility of local governments in accordance with the established regional autonomy policy. Development of drinking water supply system (SPAM) in Bulungan district is the duty and function of Public Works Department and Spatial Layout Bulungan District. Based on data up to 2015, drinking water supply system that has been built in Bulungan District is 51.80% so there are still 48.20% of Bulungan District people who have not served adequate drinking water network. In this research, the object of research is all data related to the development of drinking water supply system in Bulungan Regency which is held through DPUPR Bulungan District. While informants are related officials who become policy makers and implementers of development activities of drinking water supply system in Bulungan District ie DPUPR and Bappeda and Litbang Bulungan District. This study uses balanced scorecard approach analysis from 4 (four) perspectives: (1) perspective of service satisfaction, (2) financial perspective or budget, (3) internal process perspective, and (4) learning and growth perspective. From the results of this study obtained the performance of drinking water supply system development in Bulungan district seen from the perspective of satisfactory service satisfaction. From the perspective of financial performance or budget performance is 92.31% or very good, while from the perspective of internal process is quite good. Then seen from the perspective of learning and growth categorized well. Recommendations for the Public Works and Spatial Planning Office of Bulungan District for better performance of drinking water system development is to conduct evaluation and monitoring, more selective in the implementation of development to be effective and efficient, need to prepare SOP (Standard Operational Procedure) as well as provide education and technical training related Services fulfillment of basic needs of the community in the form of clean water.

Keywords : performance, drinking water supply system (SPAM), balance scorecard

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Panataan Ruang Kabupaten Bulungan)" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tanjung Selor, 08 Juli 2017

Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL
2C18AEF237963893
6000
ENAM RIBU RUPIAH

FACHRUDDIN
NIM. 500894634

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan)
Penyusun TAPM	:	Fachruddin
NIM	:	500894634
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari, Tanggal	:	Minggu, 23 Juli 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Prof. Suciati, M.Sc, Ph.D,	**Dr. M. Riduan Karim, SE,MM**
NIP. 19520213 198503 2 001	NIDN. 0323116204

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Magister Administrasi Publik	Direktur Program Pascasarjana,
Dr. Darmanto, M.Ed	**Dr. Liestyodono Bawono , M.Si**
NIP. 19591027 198603 1 003	NIP. 19581215 198601 1009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	Fachruddin
NIM	:	500894634
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	:	Minggu/23 Juli 2017
W a k t u	:	11.00 – 12.30 Wite

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM :

Ketua Komisi Penguji : Tandatangan

Dr. Darmanto, M.Ed .....
NIP. 19591027 198603 1 003

Penguji Ahli :

Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A .....
NIP. 19470120 197306 1 001

Pembimbing I :

Dr. M. Riduan Karim, SE,MM .....
NIDN. 0323116204

Pembimbing II :

Prof. Suciati, M.Sc, Ph.D, ...
NIP. 19520213 198503 2 001

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini dengan judul : **Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (studi kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan).**

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Strata 2 di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik dengan bidang minat Administrasi Publik Universitas Terbuka. TAPM ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, saran, bimbingan, dorongan dan motivasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Drs. Ojat Darojat, M.Bus., Ph.D. Rektor Universitas Terbuka, selaku pimpinan Universitas Terbuka tempat penulis belajar dan menimba ilmu;
2. Dr. Liestyodono Bawono, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka, sebagai penyelenggara program pasca sarjana;
3. Dr. Darmanto, M.Ed selaku Kepala Bidang Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
4. Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Tarakan yang sangat banyak membantu kami sejak awal perkuliahan hingga kami selesai;
5. Dr. M. Riduan Karim, SE,MM selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan bimbingan sehingga TAPM ini dapat diselesaikan;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Prof. Suciati, M.Sc, Ph.D, selaku selaku Dosen Pembimbing II yang juga banyak memberikan kemudahan dan bimbingan selama penulisan;
7. Seluruh dosen dan staf administrasi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang banyak membantu dalam kesuksesan menempuh pendidikan di Universitas Terbuka.
8. Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan beserta seluruh pegawai yang telah banyak membantu demi kelancaran dalam menempuh pendidikan S2 di Universitas Terbuka;
9. Kepala Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan S2 pada program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
10. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada instansi DPUPR Kabupaten Bulungan;
11. Kedua orangtua dan mertua yang sangat berjasa yang tidak bisa disebutkan dengan kata-kata;
12. Isteri dan anak-anak tercinta yang sangat memberikan dukungan moril, doa dan dukungan selama menjalani pendidikan S2 Program Magister Administras Publik Universitas Terbuka;
13. Rekan-rekan seangkatan dan teman – teman yang tidak bisa disebutkan namanya yang telah memberikan bantuan, dorongan dan masukan yang sifatnya membangun.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu dalam perbaikan penulisan TAPM ini agar dapat menjadi lebih baik.

Tanjung Selor, Juli 2017

Penulis,

Fachruddin

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Fachruddin
NIM	:	500894634
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir	:	Banjarmasin / 26 Mei 1978
Riwayat Pendidikan	:	Lulus SD di SDN Pasar Lama 4 Banjarmasin pada tahun 1991 Lulus SMP di SMPN 6 Banjarmasin pada tahun 1994 Lulus SMA di SMAN 1 Banjarmasin pada tahun 1997 Lulus S1 di Universitas Lambung Mangkurat pada tahun 2002
Riwayat Pekerjaan	:	Tahun 2003 s/d 2011 sebagai staf pelaksana di Bappeda Kabupaten Bulungan Tahun 2011 s/d 2013 sebagai Kasubbid monitoring, evaluasi dan pelaporan di Bappeda Kabupaten Bulungan Tahun 2013 s/d 2017 sebagai Kasubbid prasarana ekonomi dan sosial budaya di Bappeda Kabupaten Bulungan Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kasubbid infrastruktur dan kewilayahan di Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan

Tanjung Selor, 08 Juli 2017

Fachruddin
NIM. 500894634

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Lembar Persetujuan iii
Lembar Pengesahan iv
Kata Pengantar v
Riwayat Hidup viii
Daftar Isi ix
Daftar Gambar xi
Daftar Tabel xiii
Daftar Lampiran xv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 8
D. Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 9
B. Penelitian Terdahulu 32
C. Kerangka Berpikir 34

BAB III METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian 37
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan 38
C. Instrumen Penelitian 40
D. Prosedur Pengambilan Data 41
E. Metode Analisis Data 42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Obyek Penelitian 46
B. Hasil 97
C. Pembahasan 115

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 121
B. Saran 122

DAFTAR PUSTAKA 125

DAFTAR LAMPIRAN .....

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 *Strategy Mapping Balance Scorecard pada Organisasi Sector Public* 28

Gambar 2.2 *Blanced scorecard* pada organisasi Pemerintah 35

Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Bulungan 47

Gambar 4.2 Peta Geologi Kabupaten Bulungan 53

Gambar 4.3 Peta Kontur Ketinggian Kabupaten Bulungan 56

Gambar 4.4 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Selor 67

Gambar 4.5 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas 68

Gambar 4.6 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Timur 69

Gambar 4.7 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Tengah 70

Gambar 4.8 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Barat 71

Gambar 4.9 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Utara 72

Gambar 4.10 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Peso 73

Gambar 4.11 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Peso Hilir 74

Gambar 4.12 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Sekatak 75

Gambar 4.13 Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Bunyu 76

Gambar 4.14 Intake PDAM Tanjung Selor Saat Ini dan Intake Baru 79

Gambar 4.15 Intake Unit PDAM Bunyu 80

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

Gambar 4.16 Sungai Mangkubuah (Air Baku Unit PDAM Bumi Rahayu) dan Pompa Intake 81

Gambar 4.17 Sungai Jelarai (Air Baku Unit PDAM Jelarai) dan Bangunan Intake 81

Gambar 4.18 Sungai Pimping (Air Baku Unit PDAM Salimbatu) dan Bangunan Intake 81

Gambar 4.19 IPA Unit PDAM Tanjung Selor 89

Gambar 4.20 IPA Unit PDAM Tanjung Palas 89

Gambar 4.21 IPA Unit PDAM Bumi Rahayu 89

Gambar 4.22 Pompa Distribusi PDAM Tanjung Selor 90

Gambar 4.23 Pompa Distribusi PDAM Jelarai 90

Gambar 4.24 Bangunan Reservoir PDAM Tanjung Selor 94

Gambar 4.25 Bangunan Reservoir PDAM Jelarai 94

Gambar 4.26 Bangunan Reservoir PDAM Tanjung Palas 94

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Cakupan Layanan Air Bersih Kabupaten Bulungan Tahun 2014	5
Tabel 2.1	Perbedaan b*alance scorecard* sektor swasta dan sektor publik	27
Tabel 4.1	Nama, Luas Wilayah per-Kecamatan dan Jumlah Kelurahan	48
Tabel 4.2	Parameter Iklim di Kabupaten Bulungan	59
Tabel 4.3	Iklim Kabupaten Bulungan berdasarkan Sistem Lahan	60
Tabel 4.4	Jumlah Sambungan Rumah di Tiap Kecamatan	63
Tabel 4.5	Cabang/Unit PDAM Kabupaten Bulungan	77
Tabel 4.6	Sumber Air Baku	78
Tabel 4.7	Evaluasi Kualitas Air Baku PDAM	82
Tabel 4.8	Banyaknya Produksi Perusahaan Air Minum Tahun 2009-2013 (m^3)	84
Tabel 4.9	Banyaknya Air Minum Yang Disalurkan Menurut Kategori Pelanggan Tahun 2009-2013	85
Tabel 4.10	Evaluasi Kualitas Air Produk PDAM	86
Tabel 4.11	Tingkat Kehilangan Air	87
Tabel 4.12	Kapasitas Sumber Air Baku dan Kapasitas	88
Tabel 4.13	Jenis Sistem Distribusi PDAM Kab. Bulungan	90
Tabel 4.14	Data Pelanggan PDAM	91
Tabel 4.15	Jumlah Pelanggan PDAM Menurut Kategori Pelanggan Tahun 2009-2013	92
Tabel 4.16	Jenis dan Kapasitas Reservoir	93
Tabel 4.17	Pipa transmisi SPAM PDAM	95
Tabel 4.18	Pipa distribusi SPAM PDAM	96
Tabel 4.19	Pagu Anggaran Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan Tahun 2015	100
Tabel 4.20	Perjanjian Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2015	101
Tabel 4.21	Hasil Capaian Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2015	104

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf

Tabel 4.22 Perkembangan Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2012 – 2015 106
Tabel 4.23 Rata – rata realisasi Keuangan Tahun 2011 – 2015 110
Tabel 4.24 Daftar Personil Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan Menurut Pendidikan, Golongan dan Eselon Hingga 31 Desember 2015 113

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air bersih merupakan kebutuhan paling dasar dari manusia, tanpa air dapat dipastikan tidak akan ada kehidupan. Kehidupan manusia dalam sejarah perkembangannya, hidup secara berkelompok dan berkembangbiak dengan senantiasa bermukim di dekat sumber mata air, guna memenuhi segala kebutuhan seperti mandi, memasak, makan dan minum hingga untuk kebutuhan hewan peliharaan dan lain sebagainya. Niscaya, seperti kata pepatah " tidak ada air, maka tidak ada kehidupan" adalah benar dan wajar adanya.

Negara Indonesia yang didirikan oleh para pendiri bangsa ini, dengan falsafah dan pandangan hidup yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan dengan tegas dan jelas terkait pemanfaatan sumber air untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Hal ini dapat dilihat pada sila kelima Pancasila yang berbunyi "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia" dan pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 yaitu "bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar besar kemakmuran rakyat". Hal ini harusnya menjadi dasar bagi seluruh pemerintah baik pusat maupun daerah dalam hal penyelenggaraan pelayanan air bersih kepada seluruh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan kebijakan otonomi daerah yang ditetapkan. Namun, pemerintah pusat dapat mendukung pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik terutama pelayanan penyediaan air minum sehingga tujuan yang terdapat dalam Undang-undang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Nomor 7 Tahun 2004 dapat tercapai yaitu terciptanya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau, tercapainya kepentingan yang seimbang antara konsumen dan penyedia jasa pelayanan, serta meningkatnya efisiensi dan cakupan pelayanan air minum.

Regulasi terhadap pengembangan sistem penyediaan air minum pada prinsipnya adalah bertujuan untuk terciptanya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas, berkuantitas dan berkontinuitas kepada publid dengan harga yang terjangkau, tercapainya kepentinganyang seimbang antara masyarakat konsumen air minum dan tercapainya kepentingan yang seimbang antara masyarakat konsumen air minum dan penyedia jasa pelayanan air minum serta meningkatkan efisiensi dan cakupan pelayanan air minum sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Sebagaimana tercantum di dalam Rencana Pembangunana Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Bulungan Tahun 2005-2025, arah kebijakan terkait dengan penyediaan air bersih/air minum antara lain:

1. Pembangunan prasarana dan sarana air bersih yang berkualitas secara merata di semua wilayah dengan harga yang terjangkau;
2. Peningkatan kapasitas produksi guna pemenuhan kebutuhan air bersih di perkotaan dan pedesaan yang memenuhi syarat kesehatan, sekaligus menyangkut kuantitas dan kontinuitasnya;
3. Inventarisasi sumber-sumber air baku di pedesaan untuk penyediaan air bersih masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sejauh ini penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Bulungan masih jauh dari target cakupan pelayanan sebagaimana ditetapkan oleh Pemerintah. Hal ini karena kondisi geografis yang luas dengan wilayah yang sulit dijangkau dengan sistem perpipaan, kendala Sumber Daya Manusia (SDM) dan lembaga pengelola serta keterbatasan listrik sebagai sumber penggerak unit instalasi SPAM. Namun demikian Kabupaten Bulungan memiliki potensi air baku yang melimpah dengan banyaknya sungai dan anak sungai yang memiliki debit air yang mencukupi dan melintasi hampir seluruh wilayah yang ada.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih sehari-hari, masyarakat di Kabupaten Bulungan memperoleh air dari berbagai sumber baik dengan menggunakan sistem perpipaan maupun sistem non perpipaan. Sarana air bersih perpipaan diperoleh dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan non PDAM yang dikelola oleh perusahaan atau masyarakat. Sementara sistem air minum non perpipaan diperoleh dengan menggunakan air sungai, sumur gali, penangkap air hujan serta, air galon dan mobil tangki. Penggunaan penangkap air hujan sebagai sumber air bersih dilakukan oleh hampir semua warga Kabupaten Bulungan khususnya yang belum teraliri dari jaringan SPAM perpipaan meskipun warga tinggal di daerah yang dekat dengan air sungai. Kondisi air sungai yang keruh apalagi pada musim hujan menjadikan warga masih menangkap air hujan.

Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi akan pertanggungjawaban pemerintah atas hasil kerja atau kinerja yang telah dilaksanakan merupakan hal yang mutlak harus dipenuhi sesuai dengan amanat Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam Inpres tersebut dinyatakan bahwa akuntabilitas kinerja instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melelui pertanggungajwaban secara periodik.

Selanjutnya menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 1999) tiga macam akuntabilitas yang harus dilakukan oleh pemerintah antara lain :

1. Akuntabilitas keuangan, merupakan peretanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundangan;
2. Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan-kegiatan pemerintah;
3. Akuntabilitas prosedural, yaitu merupakan pertanggungjawaban mengenai apakah prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan maslaah moral, etika, kepastian hukum dan ketaatan pada keputusan politik untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan (Sundarso, dkk; 9.26).

Saat ini masyarakat semakin kritis mempertanyakan tentang apa yang telah dilakukan oleh pemerintah, apa yang akan dilakukan oleh pemerintah, berapa anggaran yang telah dihabiskan dalam pekerjaan pembangunan ataupun pengadaan abarang dan jasa, berapa nilai manfaat yang yang mereka peroleh dari hasil pembangunan atau pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Dengan kata lain masyarakat berharap akan terwujudnya kinerja instansi pemerintah yang lebih baik, harapan agar pemerintah sungguh mampu mweujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu mewujudkan cita-cita masyarakat adil dan makmur sesuai tujuan negara.

Pembangunan sarana dan prasarana air bersih di Kabupaten Bulungan adalah menjadi tugas dan fungsi dari instansi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Bulungan berkoordinasi dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Penelitian Pembangunan (BAPPEDA dan Litbang) pada saat menyusun perencanaan dan penganggarannya serta dengan PDAM Kabupaten Bulungan untuk diserahkan asetnya dan dikelola sehingga sistem penyediaan air bersih yang telah dibangun dapat dinikmati oleh pelanggan dalam hal ini masyarakat.

Secara umum cakupan air bersih di Kabupaten Bulungan yang terlayani dengan jaringan perpipaan jika dihitung dengan mendasarkan jumlah sambungan rumah hingga bulan Juni 2014 sebanyak 51,8% dengan rincian sistem perpipaan PDAM mencakup 27,8% dan sistem perpipaan non PDAM mencapai 24,0 %. Dengan kondisi ini maka masih ada sekitar 48,2% warga Kabupaten Bulungan yang mendapatkan air bersih dengan sistem non perpipaan baik dengan menggunakan air sungai, air hujan, air tangki, air galon dan sumur gali. Secara umum gambaran cakupan air bersih dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Data Cakupan Layanan Air Bersih Kabupaten Bulungan Tahun 2014

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Sambungan Rumah	Penduduk Terlayani	Cakupan layanan
1	Perpipaan PDAM	7.161	42.966	27,8%
2	Perpipaan Non PDAM	6.206	36.030	24,0%
3	Non Perpipaan			48,2%
Total				**100%**

Sumber : Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RISPAM) Kabupaten Bulungan Tahun 2015

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Melihat data tabel di atas terlihat bahwa cakupan layanan air bersih di Kabupaten Bulungan dengan sistem perpipaan baru mencapai 51,8 %. Kondisi ini tentu masih jauh dari angka MDG's yang ditargetkan di dalam RPJM Nasional di tahun 2019 harus dapat mencapai cakupan pelayanan air minum sebesar 100%. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk menganalis kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan dengan studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan dalam rangka peningkatan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Pembangunan SPAM Kabupaten Bulungan yang dilaksanakan olehi DPUPR Kabupaten Bulungan sesuai dengan tugas dan fungsinya, sedangkan pelaksanaan pelayanan air bersih Kabupaten Bulungan dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Bulungan mulai proses produksi hingga distribusi kepada masyarakat.

Kondisi wilayah kabupaten Bulungan yang luas dengan kondisi permukiman di pedesaan yang berbeda-beda baik dari sisi kepadatan penduduk maupun jarak antar desa menjadikan kondisi cakupan pelayanan air minum dengan sistem perpipaan di tiap kecamatan memiliki perbedaan yang cukup tinggi.

Kondisi cakupan layanan jaringan perpipaan SPAM baik PDAM maupun non PDAM di tiap-tiap kecamatan cukup beragam. Jika menggunakan angka cakupan pelayanan (berdasar jumlah SR) sebagaimana ditargetkan ditargetkan di dalam RPJM Nasional di tahun 2015 sebesar 68,87%. Maka dari 10 (sepuluh) kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan, baru 3 (tiga) kecamatan yang dapat memenuhi yaitu Kecamatan Sekatak, Peso dan Peso Hilir. Beberapa kecamatan yang hampir memenuhi target angka nasional adalah Kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas Timur dan Tanjung Palas Barat. Cakupan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

layanan jaringan air bersih di Kabupaten Bulungan yang relatif masih rendah yaitu baru mencapai 51,8 %, menjadi permasalahan utama dalam penyediaan sarana dasar masyarakat berupa air bersih sebagai upaya untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat pada umumnya.

Dari informasi PDAM selaku pengelola distribusi air minum di Kabupaten Bulungan masih terdapat lebih dari 5.000 KK yang terdaftar dalam daftar tunggu untuk disambungkan air bersihnya ke rumah warga masyarakat, namun belum bisa dilayani dikarenakan berada diluar cakupan layanan jaringan pipa distribusi yang ada serta juga dikarenakan masih kurangnya kapasitas produksi IPA (Instalasi Pengolahan Air) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang ada.

Berdasarkan latar belakang dengan kondisi cakupan layanan air minum masyarakat di Kabupaten Bulungan yang baru mencapai 51,80% pada tahun 2015, maka permasalahan penelitian yang akan dirumuskan yaitu :

1. Apakah kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum (studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan) telah memenuhi harapan dilihat dari perspektif kepuasan pelayanan?
2. Apakah kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum (studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan) telah sesuai ditinjau dari perspektif financial atau anggaran?
3. Apakah kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum (studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan) telah sesuai dilihat dari perspektif proses internal?
4. Apakah kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum (studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan) telah sesuai ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum oleh DPUPR Kabupaten Bulungan di tinjau dari aspek :

1. Perspektif kepuasan pelayanan;
2. Perspektif financial atau anggaran;
3. Perspektif proses internal organisasi; dan
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan organisasi

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian/manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan evaluasi terhadap pengetahuan teori yang telah didapatkan selama masa belajar, menambah referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis khususnya yang berkaitan dengan pendekatan *balance scorecad.* Selain itu juga untuk menguji apakah pendekatan ini sesuai untuk menganalisis kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan dengan studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini kiranya dapat dipakai sebagai salah satu bahan pertimbangan lebih lanjut dalam pengambilan keputusan Pemerintah Kabupaten Bulungan khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, terutama dalam rangka menetapkan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Pembahasan kajian teori pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa konsep penting yang terkait dengan kinerja, birokrasi, pengukuran kinerja, pendekatan dan konsep *balance scorecard* perspektif *balance scorecard* penerapan *balance scorecard* pada organisasi publik dan otonomi daerah.

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah skor yang didapat dari gambaran hasil kerja yang dilakukan seseorang, atau dengan kata lain kinerja adalah unjuk kerja yang diperoleh melalui instrument pengumpulan data kerja sesorang terkait dengan tugas apa yang diembanya yang merupakan tanggungjawab profesionalnya. Selanjutnya dikatakan bahwa kinerja berkaitan dengan perilaku yang diarahkan kepada misi atau sasaran organisasi, definisi menjelaskan ukuran kinerja tidak hanya terbatas pada standar kuantitas dan kualitas semata, tetapi yang lebih penting dari itu adalah adanya tanggung jawab dalam bekerja untuk menjalankan misi dan sasaran organisasiOleh sebab itu kinerja mempunyai lima dimensi, yaitu kualitas kerja, kecepatan atau ketetapan kerja, inisiatif dalam bekerja, kemampuan dalam bekerja, dan kemampuan mengkomunikasikan pekerjaannya, Hamazah B dan Nina L (2012. ; 70)..

Kinerja terkait dengan kompetensi, hal ini senada dengan pengertian yang ditegaskan oleh David Fitt yang menyatakan bahwa kinerja adalah sejauh mana orang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khususnya yang berhubungan dengan peranan seseorang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

atau dengan memperlihatkan kompetensi-kompetensi yang relevan bagi organisasi, apakah dalam suatu peranan tertentu, atau secara lebih umum. Menurut Paterson dalam Hamzah dan Nina (2012.; 120) menjelaskan, kinerja adalah penerapan kompetensi untuk mencapai keberhasilan tujuan-tujuan perusahaan melalui pelaksanaan tugas pekerjaan. Dalam pengertian ini kinerja berkaitan erat dengan kompetensi seseorang dan tujuan organisasi Hamzah dan Nina (2012.; 120-121)

"Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" adalah definisi kinerja karyawan menurut A. Anwar Prabu Mangkunegara (2000;67. Sedangkan menurut Irawan (2000;588), kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of complisment* ". Atau dengan kata lain, kinerja, merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi, Rue dan Byars (1980;376). Dari pendapat tersebut mengandung pengertian bahwa melalui penilaian kinerja tingkat pencapaian hasil dapat dukur dan diketahui. Demikian pula halnya dengan penilaian hasil kerja DPUPR Kabupaten Bulungan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan visi dan misi serta strategi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Suprihanto dalam As'ad (2002: 33) kinerja atau prestasi kerja seseorang karyawan atau pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawanya berdasarkan standar dan kriteria berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Selanjutnya berdasarkan peraturan Lembanga Administrasi Negara (LAN) (2003;3) dalam buku pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa "Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi" dari beberapa definisi kinerja yang telah dikemukakan di atas, jika dihubungkan dengan kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum melalui DPUPR Kabupaten Bulungan, adalah gambaran mengenai tingkat capaian pelaksanaan program/kegiatan DPUPR Kabupaten Bulungan pada bidang pembangunan system penyediaan air minum masyarakat sebagai upaya mewujudkan salah satu visi dan misi serta strategi yang telah ditetapkan oleh DPUPR Kabupaten Bulungan.

2. Kinerja Birokrasi

Pelayanan publik yang menjadi kewenangan dan tugas dari pemerintah, sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan apalagi saat ini gencar didengungkan tentang prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) dan *clean governance* (pemerintahan yang bersih) yang mengedepankan prinsip akuntabilitas, efektivitas, dan efesiensi dijadikan tolak ukur dalam pelayanan publik.

Dalam rangka menciptakan birokrasi yang efesien, efektif, dan responsive dalam rangka mendukung pemerintahan yang demokratis serta ekonomi nasional menurut

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sofian Effendi dalam Miftah Thoha, (2007;18), pemerintah seharusnya menerapkan strategi kelembagaan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk :

a. Memantapkan kelembagaan reformasi birokrasi;
b. Meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan manajemen berbasis kinerja;
c. Membangun kapasitas aparatur negara untuk menciptakan pelayanan publik yang maksimal;
d. Organisasi dan sumber daya manusia aparatur yang professional, apolitical, netral, transparan, dan akuntabel.

Konsep *good governance* belum berjalan dengan baik di Indonesia, selama ini dikarenakan buruknya kinerja birokrasi Di mana menurut Asep Kartiwa dalam (Eko Prasojo dkk,2011;4.41) menyatakan bahwa untuk mewujudkan kondisi birokrasi pemerintah daerah yang profesional menuju *good governance*, diperlukan perubahan dalam struktur, prosedur, kompetensi aparatur, dan kultur birokrasi merupakan instrument pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efesien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi termasuk DPUPR Kabupaten Bulungan harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur pemerintah dilakukan secara terus- menerus, agar dapat menjadi alat yang efesien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara baik dan kontinu dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian kepada masyarakat. Untuk itulah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

aparatur pemerintah harus memiliki kinerja yang baik dan dapat diuukur secara nilai oleh masyarakat.

Beberapa hal yang diperhatikan dalam melakukan reformasi birokrasi menurut Sofyan Effendi dalam Sedarmayanti (2009 : 72), yaitu :

1. Reformasi sektor publik harus lebih diarahkan kepada peningkatan kemampuan, profesionalitas dan netralitas birokrasi publik guna mengurangi kekaburan peranan politik antara birokrat dan politisi proses politisasi birokrasi dan birokratisasi politik yang terjadi sebagai akibat dominasi dan hagemoni birokrasi dalam politik perlu dikurangi agar birokrasi publik yang profesional dapat tumbuh lebih subur;
2. Intervensi pemerintah yang terlalu besar dalam kegiatan ekonomi terbukti mengakibatkan inefisiensi. Sektor publik terutama birokrasi publik harus merubah nilai dari otorisasi birokratis ke otonomi demokratis, atau perubahan dari negara pejabat menjadi negara pelayan.

Reformasi birokrasi sebagaimana diinginkan banyak kalangan akan berhasil dengan baik, apabila diterapkan strategi yang tepat, antara lain :

1) Pembaruan *mind-set* (pola pikir) dan *culture-set* (budaya kerja), yakni peningkatan penghasilan dengan prinsip pekerjaan seimbang dengan imbalan dan pengembangan budaya kerja atau penerapan nilai budaya pada tiap unit pelaksanaan pelayanan publik;
2) Sistem manajemen pemerintahan, berupa :
   a) Penciptaaan pola dasar organisai pemerintah (unit pelaksana pelayanan publik);

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) Perubahan dari manajemen ketatausahaan ke manajemen sumber daya manusia aparatur;

c) Perbaikan sistem pengelolaan aset/barang milik negara;

d) Pembaharuan sistem manajemen keuangan unit pelayanan publik;

e) Perbaikan sistem pengawasan dan akuntabilitas aparatur.

Suksesnya reformasi birokrasi untuk mengatasi semua persoalan publik dapat dilaksanakan antara lain :

a) Adanya komitmen pimpinan, hal sangat penting mengingat masih kentalnya budaya paternalistik dalam penyelenggaraan pemerintah;

b) Kemauan diri sendiri, kemauan aparatur untuk mereformasi diri merupakan kunci pokok yang tidak kalah pentingnya, tanpa ini reformasi hanya sebuah impian belaka;

c) Perlu kesepahaman atau persamaan persepsi terhadap pelaksanaan refomasi birokrasi, terutama dari birokrat sendiri, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang menghambat reformasi birokrasi;

d) Perlunya konsistensi, reformasi birokrasi perlu dilakukan berkesinambungan dan konsisten, sehingga memerlukan ketaatan dalam perencanaan dan pelaksanaan.

Dari beberapa konsep tentang kinerja birokrasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan pemerintah daerah yang professional menuju *good governance* termasuk DPUPR Kabupaten Bulungan diperlukan upaya peningkatan kinerja birokrasi yang maksimal sesuai dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia saat ini.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Pengukuran kinerja

"Evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan" adalah definisi penilaian kinerja menurut Hasibuan (2001:88). Dengan demikian penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi penilain kinerja dapat digunakan sebagai media untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan merangsang serta menegakkan perilaku yang semestinya, melalui umpan balik yang dihasilkan kinerja pada waktunya serta pemberian penghargaan, baik yang bersifat intristik maupun ekstrinsik adalah pendapat Muliyadi (2001; 416)berdasarkan hasil penelitiannya. Penilaian kinerja dapat digunakan oleh seseorang manjer untuk memperoleh dasar yang obyektif dalam memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang dilakukan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan agar dapat memberi motivasi dan rangsangan pada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efesien.

Penilaian kinerja dilaksanakan dalam dua tahap utama menurut Muliyadi (2001 :420), yaitu ;

a. Tahap persiapan, yang terdiri dari :
    1) Penentuan daerah pertanggungjawaban dan manajer yang bertanggung jawab.
    2) Penetapan kriteria yang dipakai untuk mengukur kinerja.
    3) Pengukuran kinerja sesungguhnya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Tahap penilaian yang terdiri dari :

1) Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
2) Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar
3) Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

Evaluasi kinerja kebijakan merupakan tahap penting bagi keseluruhan proses analisis kebijakan publik menurut Suharno (2010. 239-241). Kegiatan ini selain dapat memberikan satuan-satuan nilai tertentu terhadap kebijakan sudah diimplementasikan, juga dapat menjadi pintu baru untuk memasuki kegiatan pembuatan dan analisis kebujakan berikutnya. Selanjutnya dikatakan bahwa terdapat beberapa alasan untuk menjawab mengapa perlu ada kegiatan evaluasi kebijakan. Alasan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua dimensi, internal dan eksternal. Alasan yang bersifat internal antara lain :

a) Untuk mengetahui keberhasilan suatu kebijakan
b) Untuk mengetahui efektivitas suatu kebijakan
c) Untuk menjamin terhindarnya pengulangan kesalahan

Sedangkan, alasan yang bersifat eksternal adalah untuk dua hal yakni ;

a) Untuk memenuhi prinsip akuntabilitas publik. Kegiatan penilaian kinerja kebijakan yang telah diambil merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pengambil kebijakan kepada publik, baik yang terkait secara langsung maupun tidak dengan implementasi tindakan kebijakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) Untuk mensosialisasikan manfaat sebuah kebijakan kepada masyarakat khususnya kelompok sasaran dan penerima manfaat, sehingga dapat mengetahui manfaat secara lebih terukur.

"Upaya menciptakan mengumpulkan masukan perbandingan-perabandingan antara penampilan kerja dengan hasil kerja yang diharapkan" adalah menurut Dharma (1998:118) tentang pengemukaaan pendapatnya tentang penilaian kinerja. Sedangkan Syarif (1991:72) mengungkapkan bahwa "penilaian kinerja adalah suatu proses untuk mengukur hasil kerja yang dicapai oleh para pekerja dan dibandingkan terhadap standar tingkat prestasi yang diminta guna mengetahui sampai di mana keterampilan telah dicapai".

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:50-51), ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik antara lain:

a. Produktivitas, konsep ini tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetap juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output;
b. Kualitas layanan. Kualitas layanan cendrung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public.kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik;
c. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjukan pada keselarasan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat;

d. Responsibilitas yakni menjelaskan apakah pelaksanaan kegitatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit;
e. Akuntabilitas publik yakni menunjukan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, menurut Robertson dalam Mahmudi (2010), termasuk di dalamnya informasi akan efesien, penggunaan sumber daya andalan menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, pertandingan hasil kegiatan dengan target dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen baik organisasi publik maupun swasta. Dalam pengukuran kinerja elemen pokok yang terkandung menurut Mahsun (2006:26) sebagai berikut :

a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi orgaanisasi;
b. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja;
c. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran - sasaran organisasi;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Evaluasi kinerja (*feedback*) penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Selanjutnya dikatakan bahwa tujuan penilaian kinerja organisasi agar dapat mengidentifikasi strategi dan perubahan operasional apa yang dibutuhkan serta proses yang diperlukan dalam perubahan tersebut. Pengukuran kinerja menyediakan dasar bagi organisasi untuk menilai :

1) Bagaimana kemajuan atas sasaran yang telah ditetapkan;
2) Membantu dalam mengenali are-area kekuatan dan kelemahan;
3) Menunjukan bagaimana bagaimana kegiatan mendukung tujuan organisasi;
4) Menetukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan organisasi;
5) Membantu dalam membuat keputusan dan langkan inisiatif;
6) Mengutamakan produk-produk dan jasa-jasa kepada pelanggan Mahsun (2006:35).

Terdapat enam konsep pengukuran kinerja organisasi sektor publik dan organisasi non profit, menurut Niven dalam Putu Wirasta (2010,20), yaitu :

1) *Financial accountability* adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang hanya berfokus pada seberapa besar anggaran yang telah dikelurkan;
2) *Products or output* adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik bergantung pada jumlah produk atau jasa yang dihasilkan dan beberapa jumlah orang yang dilayani;
3) *Adherence to standards guality in service delivery*. Pengukuran kinerja yang terkonsentrasi pada pelayanan yang mengarah pada ketentuan badan sertifikasi dan akreditasi pemerintah. Badan tersebut juga bertujuan untuk menjaga kualitas dan konsistensi produksi/jasa yang mereka berikan;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4) *Participant related measures*. Pengukuran kinerja yang menekan pentingnya kepastian pemberian pelayanan hanya kepada mereka yang sangat membutuhkan, oleh karena itu organisasi sektor publik akan melakukan penilain klien atau pelanggan yang akan dilayani berdasarkan status demogrfinya, sehingga bisa ditentukan mana pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan terlebih dahulu;
5) *Key performance indicators*. Pengukuran kinerja yang berdasarkan pada pembentukan kriteria-kriteria tertentu yang dapat mewakili semua area yang ingin dinilai, untuk kemudian disusun indikator-indikator yang mapu mengukur kriteria tersebut;
6) *Client satisfaction*. Pengukuran kinerja organisasi publik didasarkan pada kepuasan pelanggan atas penyediaan barang atau pelayanan publik. Beberapa faktor utama yang menentukan kepuasan pelangan yaitu : ketepatan waktu pelayanan, kemudahan untuk mendapatkan layanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Manajemen kinerja sektor publik menurut Robertson, 2002 dalam Mahmudi (2007:8) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efesiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dan target, serta efektivias tindakan dalam mencapai tujuan.

Dengan metode *balance scorecard m*enurut Wahyuni, dkk (2004:47-49) akan menghasilkan *strategy plan* memungkinkan manajemen dan pegawai/karyawan melakukan pembaharuan secara berkelanjutkan, persfektif pembelajaran terhadap

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

implementasi, anggaran, program, strategi yang telah dirumuskan pada saat lingkungan organisasi menuntut adanya perubahan untuk organisasi".

Teori kinerja dan pengukuranya menurut Gomes dalam Hamzah, B dan Nina (2012, 140) menyatakan bahwa tujuan evaluasi kinerja secara umum dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu untuk untuk menilai kinerja sebelumnya dan untuk memotivasikan perbaikan perbaikan kinerja pada pada waktu yang akan datang. Selanjutnya Simamora juga menjelaskan tujuan pokok penilaian ialah untuk mendapatkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan prestasi seseorang dalam suatu perusahaan/organisasi. Semakin akurat dan semakin valid informasi yang dihasilkan oleh sistem evaluasi kinerja, semakin besar potensi nilainya perusahaan/organisasi. Sedangkan Suprihanto menyatakan tujuan evaluasi kinerja untuk mengetahui keadaan keterampilan secara rutin digunakan sebagai dasar perencanaan bidang personalia, khususnya menyempurnakan kondisi kerja secara optimal, peningkatan mutu kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunakan karyawan.

Menurut Kaplan dan David dalam Nugraha, Moh (2011, 9.22) *Balance Scorecard* (BSC) merupakan salah satu teknik evaluasi strategi yang dapat memperbaiki kinerja jangka panjang sebuah organisasi. Sehingga kinerja organisasi dapat dinilai dari empat persfektif antara lain :

1) *Financial perspective* yaitu kinerja organisasi yang dinilai dari sisi keuangan oleh stakholdernya yang secara umum terdiri dari 2 hal yaitu maksimisasi penerimaan dan efesiensi pengeluaran;
2) *Customer perspective* yaitu kinerja organisasi dinilai dari kepuasan customer, ukuran yang digunakan pelanggan. Dimana secara umum dibagi tiga hal yaitu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

nilai yang terkandung dalam jasa dan layanan kepada customer, hubungan dengan costomer, serta image yang melekat di customer;

3) *Internal process perspective* yaitu proses internal yang dilakukan dalam membentuk produk dan memberikan layanan dan kemampuan untuk berinovasi;
4) *Learning and Growth perspective* yaitu kesiapan organisasi untuk mendukung pembelajaran dan pertumbuhan karyawan sehingga siap dalam menghadapi gangguan organisasi.

Berdasarkan beberapa konsep tentang pengukuran kinerja di atas, maka peneliti berpendapat bahwa untuk mengetahui tingkat kinerja organisasi dan untuk memotivasi perbaikan kinerja organisasi pada waktu yang akan datang diperlukan suatu langkah strategis yakni pengukuran kinerja organisasi secara keseluruhan. Demikian halnya dengan pengukuran atau analisis kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan dengan studi kasus pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan perlu untuk dilakukan.

4. Konsep pendekatan *balance scorecard*

Menurut Kaplan dan Norton (1996) *balanced scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkannya dari strategi perusahaan Pengertian *balanced scorecard* dapat dibagi menjadi dua yaitu "*scorecard*" yang diartikan sebagai sebuah kartu laporan kinerja yang berisikan angka-angka dan "*balanced*" yang artinya seimbang. *Balance scorecard* merupakan suatu alat yang mempunyai tiga elemen, yaitu sistem pengukuran (*measurement system*), sistem manajemen stratejik (*strategic management system*), dan alat komunikasi (*communication tool*) Paul R.Niven (2003:15).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sebagai metode yang lebih menekankan pada pengukuran keuangan dan non keuangan *balance scorecard* harus menjadi bagian dari sistem informasi bagi semua pekerja yang harus mengerti dengan konsekuensi keuangan atas keputusan dan tindakan yang mereka lakukan. *Balance scorecard* memiliki pola pemikiran yang mendasar dari adalah sebagai berikut, kinerja keuangan yang diwakili oleh ukuran ROCE (*Return On Capital Employed*) merupakan pengukuran *scorecard* dalam perspektif keuangan, ukuran ini merupakan hasil dari penjualan. Sebagai suatu kerangka kerja untuk mengkomunikasikan misi dan strategi sekaligus menginformasikan kepada seluruh pekerja tentang apa yang menjadi penentu sukses saat ini dan masa mendatang adalah merupakan tujuan dari *balance scorecard. Balance scorecard* digunakan untuk mengartikulasikan strategi bisnis, membantu menyatukan individu, dan antar departemen dalam organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan bersama, pengukuran ini bukan untuk mempertahankan posisi suatu individu atau unit organisasi dan keharusan untuk tunduk kepada rencana terdahulu yang telah ditetapkan sebagaimana sistem pengendalian tradisional. *Balance scorecard* lebih sebagai sarana komunikasi, informasi dan proses belajar.

Pada awal perkembangannya, *balance scorecard* merupakan kartu skor yang hendak diwujudkan mencatat skor hasil kinerja eksekutif. *Balance scorecard* merupakan suatu kerangka yang dapat digunakan sebagai alat pengukur kinerja suatu organisasi. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Pendekatan manajemen dengan menggunakan metode *balance scorecard* lahir sebagai upaya untuk mendapatkan alat pengukuran kinerja yang komprehensif, koheren dan teratur. Karena metode *balanced scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja pada sebuah organisasi tidak hanya mendasarkan pada persfektif keuangan, tetapi juga pada persfektif non

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keuangan seperti perspektif pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Dengan menggunakan *balance scorecard* pimpinan organisasi dapat mengukur seberapa efektif unit organisasi mereka dalam membentuk nilai bagi pelanggan pada saat sekarang dan masa depam, membangun dan meningkatkan kapabilitas internal, dan mengembangkan sumber daya manusia, sistem, dan prosedur yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pada masa yang akan datang. *Balance scorecard* memberikan kerangka yang jelas dan masuk akal bagi seluruh personel untuk menghasilkan kinerja keuangan melaui perwujudan berbagai kinerja non keuangan tersebut. *Balance scorecard* bukan pendekatan tradisional yang hanya berfokus pada kinerja jangka pendek melalui perspektif keuangan. *Balance scorecard* membentuk nilai untuk keuangan jangka panjang dan kinerja yang kompetitif.

Melalui *balance scorecard* akan dapat dimonitoring setiap periode yang disepakati, apakah suatu program mengarah pada pencapaian visi dan misi, atau program tersebut tidak terkait dengan visi dan misi organisasi melalui data-data kuantitatif maupun kualitatif. Pengukuran *balance scorecard* tidak hanya untuk mengetahui posisi kinerja suatu program dalam derajat baik, sedang, buruk, mulai dari aspek input, proses, sampai output, namun dalam *balance scorecard* pengukuran tersebut dituntun untuk bergerak saling terkait antar perspektif, sehingga persoalan secara strategis akan terbaca dengan baik. Sekali sasaran telah disepakati maka ukuran dan identifikasi dengan titik perhatian pada dukungan kemampuan organisasi untuk memantau perkembangan organisasi dalam mencapai tujuan itu sendiri Olive, dalam Nugraha, Moh (2011,9.27). Dengan pendekatan *balance scorecard* dapat menjelaskan persoalan-persoalan strategis melalui masing-masing perspektif yang dapat dipertanggung jawabkan secara metodologis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pendekatan *balance scorecard* dalam sistem perencanaan strategik memiliki keunggulan yakni mampu menghasilkan rencana strategik yang memiliki karakteristik, menurut Mulyadi dalam Ahmad Falah Rusdianto (2010.40), sebagai berikut :

a. Komprehensif : *Balance Scorecard* memperluas perspektif yang dicakup dalam pengukuran kinerja, dari sebelumnya hanya terbatas pada prepektif pelanggan, prepektif proses bisnis internal, serta perpektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perluasan prespektif ini menghasilkan manfaat bagi perusahaan, yaitu menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan berjangka panjang, serta membantu perusahaan untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompleks;
b. Koheren : *Balance Scorecard* mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat diantara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Setiap sasaran yang ditetapkan dalam perspektif non keuangan harus memiliki hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung;
c. Seimbang : keseimbangan diantar keempat perspektif dalam *balance scorecard* yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik, sangat penting untuk menghasilkan kinerja keuangan yang berjangka panjang. Bobot keempat prepektif dalam *balanced scorecard* adalah seimbang, dimana prespektif yang satu tidak melebihi perspektif yang lain;
d. Terukur : *balanced scorecard* mengukur sasaran strategik yang sulit untuk diukur. Sasaran strategik di perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan merupakan sasaran yang mudah terukur, namun dalam balance scorecard ketiga prespektif non keuangan tersebut ditentukan ukuranya sehingga dapat diwujudkan untuk mengukur kinerja perusahaan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengukuran kinerja perusahaan yang dilakukan oleh pihak manajemen mempunyai tujuan dan manfaat tertentu.adapun pengukuran kinerja antara lain :

1) Bagi pihak manjemen, merupakan dasar dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan dan penyusunan langkah-langkah dimasa yang akan datang.
2) Bagi pihak luar manajemen, untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan dimana ia akan menanamkan modalnya (Mulyadi,2001 : 18-24).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka peneliti berpandangan bahwa pendekatan *balance scorecard* dapat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan studi kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan.

5. Perspektif *balance scorecard*

Pada awalnya *balance scorecard* didesain untuk organisasi bisnis yang bergerak di sektor swasta, namun pada perkembangannya *balanced scorecard* dapat ditetapkan pada organisasi sektor publik dan organisasi non profit lainya. Perbedaan utama organisasi sektor publik dengan sektor swasta terutama adalah pada tujuanya (*bottom line*), dimana sektor publik lebih berorientasi pada pelayanan publik sedangkan pada sektor swasta berorientasi pada laba. Sebagaimana tabel dibawah ini yang menggambarkan perbedaan *balanced scorecard* pada sektor swasta dan sektor swasta dan sektor publik :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 2.1

Perbedaan b*alance scorecard* sektor swasta dan sektor publik

Perspektif	Sektor Swasta	Sektor Publik
Keuangan	Bagaimana kita melihat pemegang saham ?	Bagaimana kita meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya ? bagaimana kita melihat pembayar Pajak ?
Pelanggan	Bagaimana pelanggan meliahat kita	Masyarakat pengguna pelayanan publik melihat kita ?
Proses internal	Kunggulan apa yang harus kita miliki ?	Bagaimana kita membangun keunggulan ?
Pertumbuhan	Bagaimana kita harus memperbaiki dan menciptakan nilai ?	Bagaimana kita terus melakukan perbaikan dan menambah nilai bagi pelanggan dan stak holder ?

(Sumber : Mahmudi, 2010)

Selanjutanya pendekatan *balanced scorecard* dalam organisasi sektor publik juga memerlukan beberapa adaptasi dari model organisasi sektor swasta, hal ini juga dapat dilihat dari *strategy mapping* bertujuan untuk membuat kerangka kerja bagi strategi organisasi ke dalam item-item ukuran kinerja yang merupakan derivasi dari visi organisasi (Kaplan dan Norton dalam Tunggal, 2009). Berdasarkan penjelasan pada konsep di atas, maka pengukuran kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan studi kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan yang peneliti lakukan adalah dengan meneliti empat perspektif kinerja yakni, perpektif keuangan, perspektif kepuasan pelanggan, perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

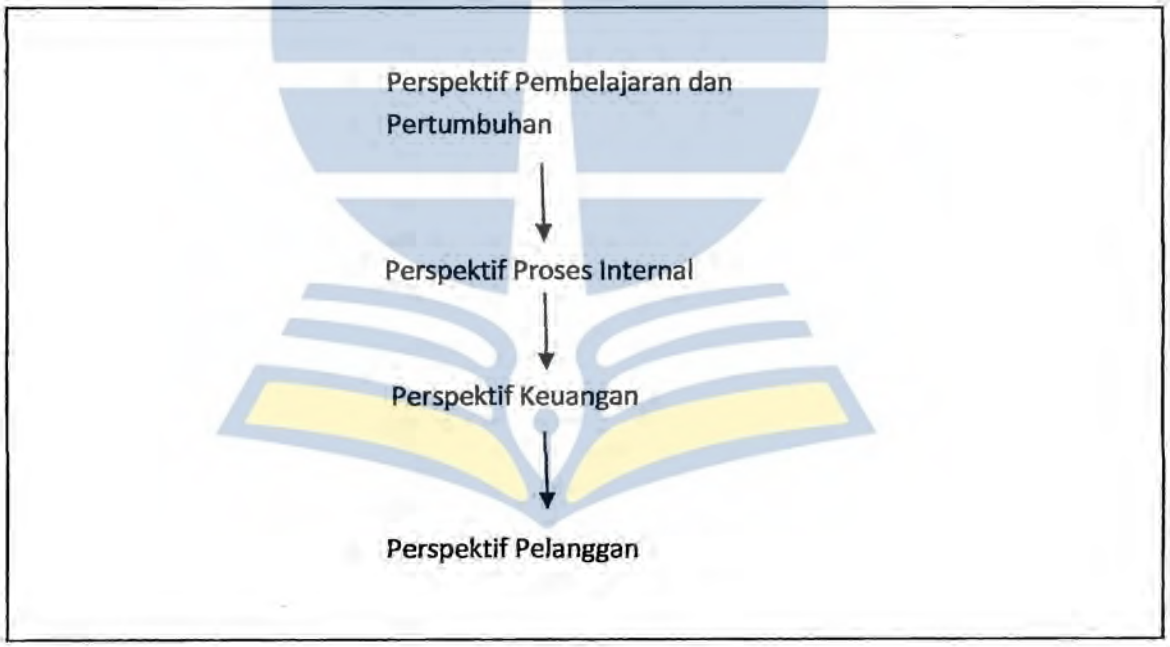
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Penerapan *Balance Scorecard* pada organisasi pada organisasi publik

Penerapan *balance scorecard* pada organisasi sektor publik menetapkan perpektif pelanggan sebagai suatu prioritas utama dalam menjalankan organisasi publik, artinya strategi organisasi sektor publik dan ditujukan untuk mencapai peningkatan pelayanan publik. Setiap target pencapaiankinerja pada perspektif keuangan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan diarahkan pada upaya-upaya peningkatan kepuasan pelanggan. *Balanced scorecard* pada organisasi sektor publik akan terlihat sebagaimana gambar berikut :

Gambar 2.1

Strategy Mapping Balance Scorecard pada Organisasi Sector Public



Sumber : Robertson dalam Mahsun (2009;165)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Balanced scorecard dapat diterapkan dalam organisasi publik yang tidak mencari keuntungan dan tetap dinamis *balanced scorecard* menkaji kinerja organisasi berdasarkan kempat perspektif dan menjawab setiap pertanyaannya kunci dari masing-masing perspektif, yakni :

a. Perspektif finansial : mengenai pengalokasian dana dan perbandingan antara anggaran yang dialokasikan dan direalisasinya;
b. Perspektif pelanggan : mengenai pandangan mitra kerja terhadap kita, kepuasan mitra kerja, keterlibatanya sebagai mitra dan adanya waktu tunggu yang lebih singkat;
c. Perspektif internal organisasi, mengenai dalam hal apa perbaikan dalam organisasi dilakukan mengenai daur waktu dan tahap-tahap pengadaan dipersingkat;
d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan organisasi : untuk mewujudkan visi, bagaimana organisasi memelihara kemampuanya untuk berubah dalam membaca tuntutan zaman. Apakah organisasi memiliki karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi, apakah kepuasan kerja tercapai dan apakah perlu memperbaiki keterampilan/pendidikan pegawai.

7. Otonomi Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 6, pengertian otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan menurut Suparmoko (2002:61) mengartikan otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Pemberian kewenangan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

daerah dan kabupaten/kota tersebut didasarkan kepada desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

a. Kewenangan otonomi luas adalah keluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup semua bidang pemerintahan kecuali bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan di bidang lainnya ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan. Di samping itu keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraan mulai dalam perencanaaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi.
b. Otonomi nyata adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintah dibidang tertentu yang secara nyata ada dan diperlukan serta tumbuh hidup dan berkembang didaerah.
c. Otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggung jawaban sebagai konsekuensinya pemberian hak dan kewenengan kepada daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi berupa peningkatan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan yang sehat antara pusat dan daerah serta antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian daerah otonom menurut Oppenhien dalam Mohammad Jimmi Ibrahim, (1991;50) adalah bagian organisasi dari pada negara, maka daerah otonomi mempunyai kehidupan sendiri yang bersifat mandiri dengan kata lain tetap terikat dengan negara kesatuan. Daerah otonom merupakan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Selanjutnya tujuan otonomi daerah menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada dasarnya adalah sama yaitu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

otonomi daerah diarahkan untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menggalakkan prakarsa dan peran serta aktif masyarakat secara nyata, dinamis, dan bertanggung jawab sehingga memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mengurangi beban pemerintah pusat dan campur tangan di daerah yang akan memberikan peluang untuk koordinasi tingkat lokal. Adapun prinsip penyelenggaraan otonomi daerah antara lain :

1) Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan serta potensi dan keaneka ragaman daerah;
2) Pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakan pada daerah dan daerah kota, sedangkan otonomi provinsi adalah otonomi yang terbatas;
3) Pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakan pada daerah dan daerah kota, sedangkan otonomi provinsi adalah otonomi yang terbatas;
4) Pelaksanaan otonomi harus sesuai dengan konstitusi negara sehingga tetap terjamin hubungan yang serasi antara pusat dan daerah;
5) Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan kemandirian daerah kabupaten dan daerah kota tidak lagi wilayah administrasi.demikian pula di kawasan-kawasan khususnya yang dibina oleh pemerintah;
6) Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan peranan dan fungsi badan legislatif daerah baik sebagai fungsi legislatif, fungsi pengwasan mempunyai fungsi anggran atas penyelenggaraan otonomi daerah;
7) Pelaksanaan dekonsentrasi diletakkan pada daerah provinsi dalam kedudukan sebagai wilayah administrasi untuk melaksanakan kewenangan pemerintah tertentu dilimpahkan kepada gubernur sebagai wakil pemerintah;
8) Pelaksanaan asas tugas pembantuan dimungkinkan tidak hanya di pemerintah daerah dan daerah kepada desa yang disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanan dan mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskan.

Berdasarkan konsep tentang ekonomi daerah dan konsep tentang prinsip otonomi daerah di atas, menurut peneliti untuk mewujudkan tujuan otonomi daerah yakni memacu pemerataan pembangunan dan hasi-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menggalakkan prakarsa dan peran serta aktif masyarakat secara nyata, dinamis, dan bertanggung jawab, maka peningkatan kinerja pemerintah daerah merupakan hal yang mutlak harus diwujudkan terlebih dahulu. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti berpandangan bahwa untuk mengetahui tingkat kinerja pemerintah daerah khususnya pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan studi kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai kewenangan dalam hal peencanaan, pembangunan, peningkatan, rehabilitasi dan pemeliharaan infrastuktur jaringan air minum maka diperlukan tindakan analisis penilaian atau pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*.

B. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis telah terlebih dahulu mempelajari beberapa penelitian tentang pengukuran kinerja organisasi sektor publik dengan pendekatan metode b*alanced scorecard* yang dilakukan oleh sejumlah peneliti seperti Gita Dinarsanti (2010) dengan judul Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga Departemen Pekerjaan Umum dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dan Ruslinda Dwi Wahyuni (2008) dengan judul Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menggunakan pendekatan *balance scorecard*. Dari penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dalam proses pembahasan dan analisis data, dimana masing-masing peneliti melihat dari sudut pandang yang berbeda sesuai dengan tingkat kesulitan yang di hadapi oleh peneliti. Dari hasil penelitian tersebut dapat dissimpulkan sebagai berikut :

1. Gita Dinarsanti, Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga Departemen Pekerjaan Umum dengan pendekatan *Balanced Scorecard*, Tesis Fekon – UI Jakarta 2010. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* adalah cukup baik dengan nilai rata- rata total 3,05 dan hasil pengukuran skor serta bobot untuk keseluruhan aspek sebesar total 76,26 sehingga termasuk kinerja cukup baik. Kinerja dengan nilai tertinggi ada pada kinerja keuangan, sedangkan kinerja yang mendapat skor mendapat skor paling kecil adalah kinerja pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Ruslinda Dwi Wahyuni, Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*, Tesis Ilmu Administrrasi Fisip UI, Jakarta 2008. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan pendekatan *balance scorecard* hasil pengukuran skor serta bobot dari keseluruhan aspek sebesar 3,29, sehingga termasuk kategori kinerja baik. Kinerja paling tinggi ada pada kinerja keuangan dan kinerja kepuasan pelanggan dengan kategori baik. Sedangkan kinerja yang mendapat skor paling rendah adalah kinerja proses internal dan kinerja pembelajaran dan pertumbuhan dengan kategori cukup baik. Untuk itu agar kinerja Dirjen HKI meningkat pada masa akan datang kesejahteraan pegawainya. Peningkatan kualitas administrasi HKI dan peningkatan kerjasama antar institusi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pada penelitian terdahulu kinerja organisasi publik dianalisis dengan menggunkan pendekatan *balance scorecard* dan metode penilitian kuantitatif, yakni menampilkan penemuan data dalam bentuk angka dan menggunakan rumus – rumus tertentu untuk membuktikan validitas data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil temuan dalam penelitian untuk menganalisis secara lebih mendalam tentang fenomena yang terjadi pada obyek dan subyek penelitian, namun tetap mengunakan pendekatan *balance scorecard* (Kaplan, Robert S And David P. Norton). Selain itu juga terdapat perbedaaan indikator yang dianalisis oleh peneliti dengan penelitian terdahulu.

C. Kerangka Berpikir

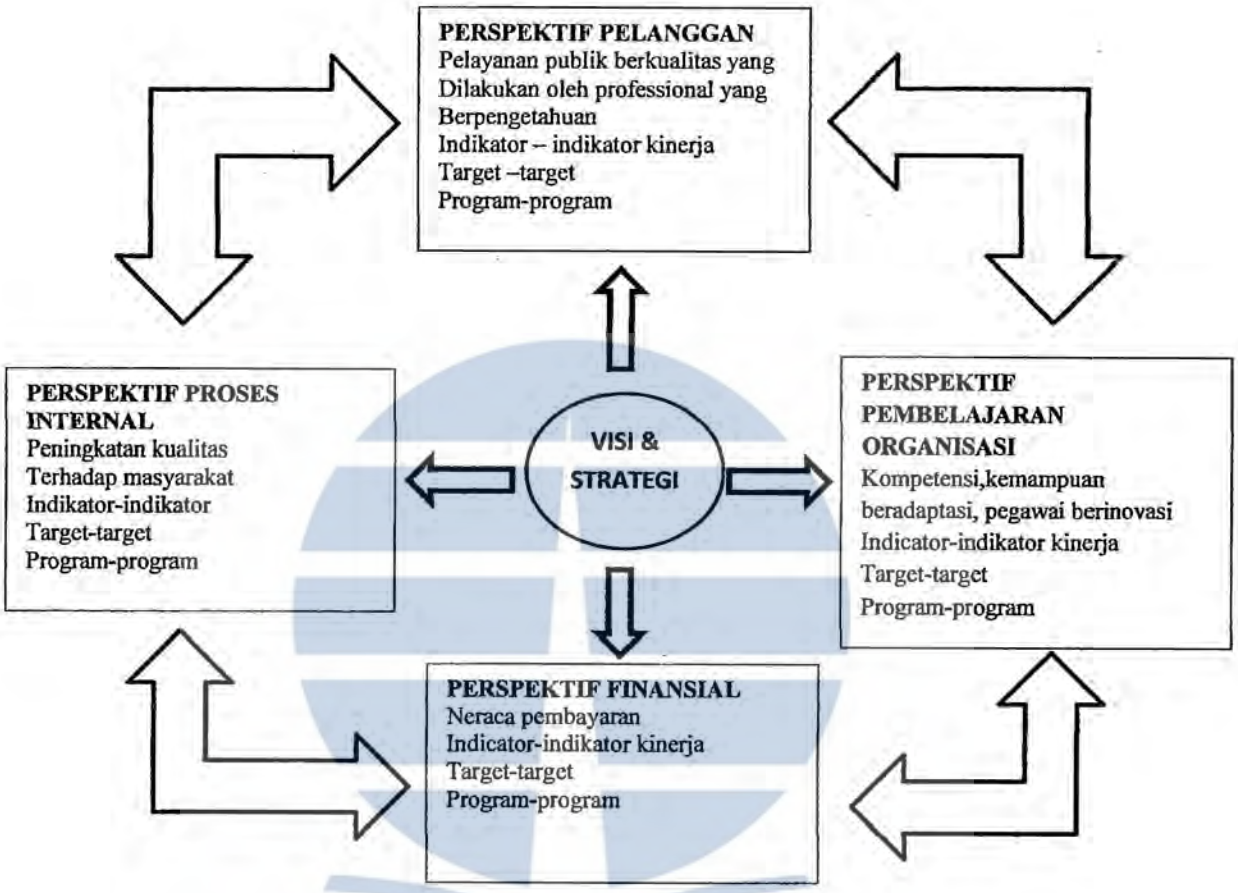
Kerangka berpikir pada penyusunan tugas akhir program magister (TAPM) ini dapat dijelaskan menurut konsep pada pendekatan *balanced scorecard* pada organisasi pemerintah yang memerlukan beberapa penyesuaian, karena : fokus utama sektor publik adalah masyarakat (*publik)* dan kelompok-kelompok tertentu (*interest group*), sedangkan fokus utama sektor bisnis adalah pelanggan dan pemegang saham.

Tujuan utama organisasi publik adalah bukan maksimalisasi hasil-hasil finansial, tetapi keseimbangan pertanggungjawaban finansial (anggaran) melalui pelayanan kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) sesuai dengan visi dan misi organisasi pemerintah dengan pertimbangan organisasi pemerintah dengan pertimbangan organisasi pemerintah cenderung menekankan "pelayanan publik" yang berkualitas (Gasperz,Vincent,2006). Seperti diuraikan pada gambar 2.2 dibawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Gambar 2.2

Blanced scorecard pada organisasi Pemerintah



(Sumber: Vincent Gasperz, balanced scorecard dengan Six Sigma, 2006)

Operasional konsep dari kerangka berpikir dalam penelitian ini, mengacu kepada gambar di atas adalah dengan menngunakan pendekatan *balanced scorecard* penulis akan menganalisis kinerja organisasi DPUPR Kabupaten Bulungan dalam hal pembangunan sistem penyediaan air minum guna mencapai visi dan misi sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) berdasarkan empat perspektif dan menjawab setiap pertanyaan kunci dari masing–masing perspektif, yakni :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Perspektif finansial, yaitu mengenai pengalokasian dana dan perbandingan antara anggaran yang dialokasikan dan direalisasi oleh DPUPR Kabupaten Bulungan pada Tahun Anggaran 2015 khususnya bidang pembangunan sistem penyediaan air minum;
2. Perspektif pelanggan (mitra kerja/masyarakat) adalah mengenai pandangan pelanggan terhadap kinerja, kepuasan dan keterlibatannya dalam layanan penyediaan air minum serta pelayanan birokrasi yang tidak adil berbelit-belit;
3. Perspektif internal organisasi adalah mengenai kemampuan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dan proses pelayanan dengan target waktu yang cepat dan tepat pada DPUPR Kabupaten Bulungan;
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan organisasi, adalah gambaran untuk mewujudkan visi, sebuah organisasi memelihara kemampuanya untuk berubah dalam membaca tuntutan zaman. Bagaimana membentuk karyawan yang berkomitmen terhadap organisasi, bagaimana menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai dan bagaimana memperbaiki keterampilan/pendidikan pegawai.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang terdiri dari tiga tahap yaitu tahapan persiapan penelitian, tahapan pekerjaan lapangan dan tahap analisis data sedangkan prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara memilih yang diteliti, observasi awal untuk mencari informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian, merumuskan masalah penelitian, memilih pendekatan penelitian, menentukan sumber data, menentukan instrument penelitian, mengumpulkan data, analisis data dan menarik kesimpulan (Jamal Asmani, 2011 :117).

Menurut Singarimbun (1996:44) penelitian dapat digolongkan menjadi tipe yaitu :

1. Penelitian penjajakan (*eksploratif*) yaitu penelitian yang bertujuan menemukan sebab terjadinya suatu, bersifat terbuka masih mencari-cari dan penelitian yang menyoroti hubungan antara variable penelitian dan menguji hipotesis;
2. Penelitian penjelasan (*eksplanatori*) yaitu suatu penelitian yang menyoroti hubungan variabel penelitian dan menguji hipotesis;
3. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian untuk mendeskipsikan secara rinci terhadap suatu fenomena tertentu.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2012) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh sebab itu ada empat kata kunci yang perlu dipertahankan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasari pada ciri-ciri keilmuan, yaitu empiris, rasional dan sistematis. Sesuai dengan pengertian tersebut, maka metode

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif yakni mendeskripsikan kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard* yaitu pendekatan yang dilihat dari beberapa sudut pandang/perspektif seperti perspektif pelanggan, perspektif finansial/keuangan, perspektif proses internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan didukung oleh data primer dan data sekunder yang didapatkan oleh penelitian.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

1. Sumber Informasi

Sesuai dengan judul penelitian di atas, maka peneliti memilih beberapa sumber informasi terkait hal yang ingin diteliti lebih mendalam terkait pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan. Adapun sumber informasi terkait penelitian ini adalah yang bertanggungjawab pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan selaku instansi teknis pelaksana dan Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan sebagai instansi perencanaan pembangunan daerah serta masyarakat umum selaku pengguna jasa terhadap layanan sistem penyediaan air minum.

2. Pemilihan Informan

Informan yang dipilih agar penulis mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan obyektif terkait penelitian ini, antara lain :

1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan;
2. Kepala Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Kepala Seksi Pengembangan Penyediaan Air Minum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan;
4. Kepala Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan;
5. Kepala Bidang Perekonomian, SDA, Infrastruktur dan Kewilayahan Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan;
6. Masyarakat umum, terutama yang merupakan pelanggan menikmati layanan SPAM PDAM dan yang belum terlayani oleh SPAM PDAM maupun non PDAM.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) dari 3 (tiga) teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2012. 137-146), yaitu :

a) ***Interview* (Wawancara)**

Wawancara dilakukan kepada yang dianggap dapat memberikan informasi terkait dengan pengukuran kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan, misalnya wawancara dengan kepala Dinas PUPR, Kepala Bidang Cipta Karya DPUPR Kabupaten Bulungan, dan Kepala Seksi Pengembangan Penyediaan Air Minum DPUPR Kabupaten Bulungan untuk memperoleh informasi tentang perkembangan kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan yang merupakan tugas dan fungsi dari OPD DPUPR Kabupaten Bulungan. Di samping itu juga dilakukan wawancara secara mendalam dengan Kepala Bappeda dan Litbang Kabupoaten Bulungan serta Kepala Bidang Perekonomian, SDA, Infrastruktur dan Kewilayahan Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan guna mendapatkan jawaban terkait perencanaan pembangunan khususnya sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan. Dan terakhir dilakukan wawancara kepada masyarakat terkait tingkat kepuasan masyarakat selaku pelanggan sistem penyediaan air minum terhadap mutu layanan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) ***Observasi* atau pengamatan**

Kegiatan untuk mendapatkan data yang faktual dengan cara mengadakan pengamatan terhadap kondisi fisik, fasilitas, dan perilaku secara langsung pada obyek penelitian. Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu yang berkaitan dengan kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrument penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan instrumen pengamatan dan wawancara tentang :

1. Perspektif pelanggan dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pembangunan sistem penyediaan air minum studi kasus DPUPR Kabupaten Bulungan;
2. Perspektif keuangan dengan menggunakan data dokumen laporan keuangan yaitu LAKIP pada DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun Anggaran 2015 khususnya pelaporan pada pembangunan sistem penyediaan air minum;
3. Perspektif proses internal dengan memakai indikator sarana dan prasana serta proses menyelesaikan pekerjaan;
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan memakai indikator :
   a. Motivasi dan kesempatan pengembangan diri pegawai;
   b. Komitmen pegawai terhadap organisasi;
   c. Kepuasan pegawai.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dalam rangka mendukung penelitian ini, maka penulis berupaya memakai 2 (dua) jenis data yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

   Data primer digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan perspektif pelanggan, perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang berkaitan dengan perencanaan, pembangunan dan keuangan berupa penelusuran literatur yang bersumber dari Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan berupa dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Dinas Pekerjaaan Umum dan Penataan Ruang khususnya seperti Rencana Strategis (Renstra), Penetapan Kinerja (PK), dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi (LAKIP) tahun 2015.

D. Prosedur Pengambilan Data

Untuk mengukur ke empat perspektif tersebut yakni kinerja pelanggan, kinerja keuangan, kinerja proses internal, kinerja pertumbuhan dan pembelajaran peneliti menggunakan skala sebagai proses pengambilan kesimpulan terhadap hasil wawancara terhadap para informan, yaitu:

a. Perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran peneliti menggunakan skala Likert dengan kategori penilaian berskala 4 (empat) yaitu :

   1) Nilai 4 = sangat puas/sangat baik
   2) Nilai 3 = puas/baik
   3) Nilai 2 = kurang puas/kurang baik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Pengukuran perspektif kinerja keuangan dilakukan sesuai dengan pedoman LAKIP-LAN 1999 yakni :

1) < 55% = Kurang baik

2) 55% - 70 % = Sedang

3) 70% - 85 % = Baik

4) 85% - 100% = Sangat baik

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dalam mengurai aspek – aspek yang berkaitan dengan variabel penelitian yang meliputi aspek pelanggan, aspek keuangan, aspek proses internal, aspek pembelajaran dan pertumbuhan.

a) Kinerja Pelanggan

Analisis terhadap kinerja pelanggan menggunakan indikator tingkat kepuasan pelanggan, dengan metode pengamatan dan wawancara kepada pihak-pihak terkait. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam memperoleh pelayanan dari DPUPR Kabupaten Bulungan, penulis menggunakan teori *Service Quality* dari Valerie Zeithaml/Parasuraman dan Berry dalam Supranto (20011 ; 13). Berdasarkan teori ini, lima variable *Service Quality* yang diuraikan sebagai berikut :

(1) Wujud fisik (T*angibles*), yaitu penampilan fisik yang meliputi :

(a). Tata ruang kantor;

(b). Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pelayanan;

(c). Ketersediaan ruang tunggu dan toilet/wc.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberi pelayanan yang meliputi :

(a). Pelayanan administrasi yang tidak berbelit – belit;

(b). Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan;

(c). Kesesuaian pelayanan diberikan kepada pihak terkait.

(3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan pegawai yang meliputi :

(a). Penerimaan berkas dilakukan dengan prosedur yang cepat;

(b). Pemeriksaan kelengkapan berkas yang cepat dan tepat;

(c). Proses penyelesaian berkas yang cepat dan tepat.

(4) Jaminan (*assurance*), variabel ini meliputi :

(a). Sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan;

(b). Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan;

(c). Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti;

(d). Pelayanan yang diberikan tanpa adanya pungutan biaya pelanggan.

(5) Empati (*emphaty*), variabel ini meliputi :

(a). Memberi perhatian kepada masalah yang dihadapai pihak mitra kerja;

(b). Peduli terhadap keluhan mitra kerja berkaitan dengan kinerja DPU Kabupaten Bulungan;

(c). Selalu menjalin komunikasi yang baik dengan mitra kerja.

b) Kinerja Keuangan

Analisis terhadap kinerja keuangan DPUPR Kabupaten Bulungan dilakukan dengan cara membandingkan antara ketersediaan dana yang dikelola DPUPR Kabupaten Bulungan pada tahun 2015 sesuai DPA Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan dan seberapa besar serapan dana yang terealisasi sesuai dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

hasil laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (LAKIP) DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun Anggaran 2015.

c) Kinerja Proses Internal

Analisis kinerja proses internal dilakukan dengan metode wawancara dan pengamatan pada DPUPR Kabupaten Bulungan terkait sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan dengan indikator :

(1) Tersedianya alat tulis kantor sistem kantor yang baik dan memadai;

(2) Penguasaan terhadap sistem komputerisasi yang mendukung pelayanan;

(3) Perawatan inventaris kantor dilakukan secara intensif;

(4) Tersedianya data dan informasi yang mendukung pekerjaan.

Sedangkan variabel proses yang menggambarkan tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan terdiri dari 4 (empat) indikator :

(a). Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target dan waktu yang telah ditetapkan;

(b). Selalu berada ditempat kerja sampai pekerjaan selesai;

(c). Pegawai mampu mengatasi hambatan dan masalah dalam pekerjaan;

(d). Dengan rencana.

c) Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan

Analisis terhadap kerja pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan terpilih dan pengamatan pada karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan, sehingga dapat diketahui terkait :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(1) Motivasi dan kesempatan pengembangan diri pegawai;

(2) Komitmen pegawai terhadap organisasi;

(3) Kepuasan pegawai.

Sebagaimana teknik pengolahan data perspektif kepuasan pelanggan, untuk mengetahui nilai perspektif kinerja proses internal dan kinerja pembelajaran dan pertumbuhan, maka nilai perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan menghasilkan nilai yang mencerminkan tingkat kinerja proses internal dan pembelajaran dan pertumbuhan pada DPUPR Kabupaten Bulungan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

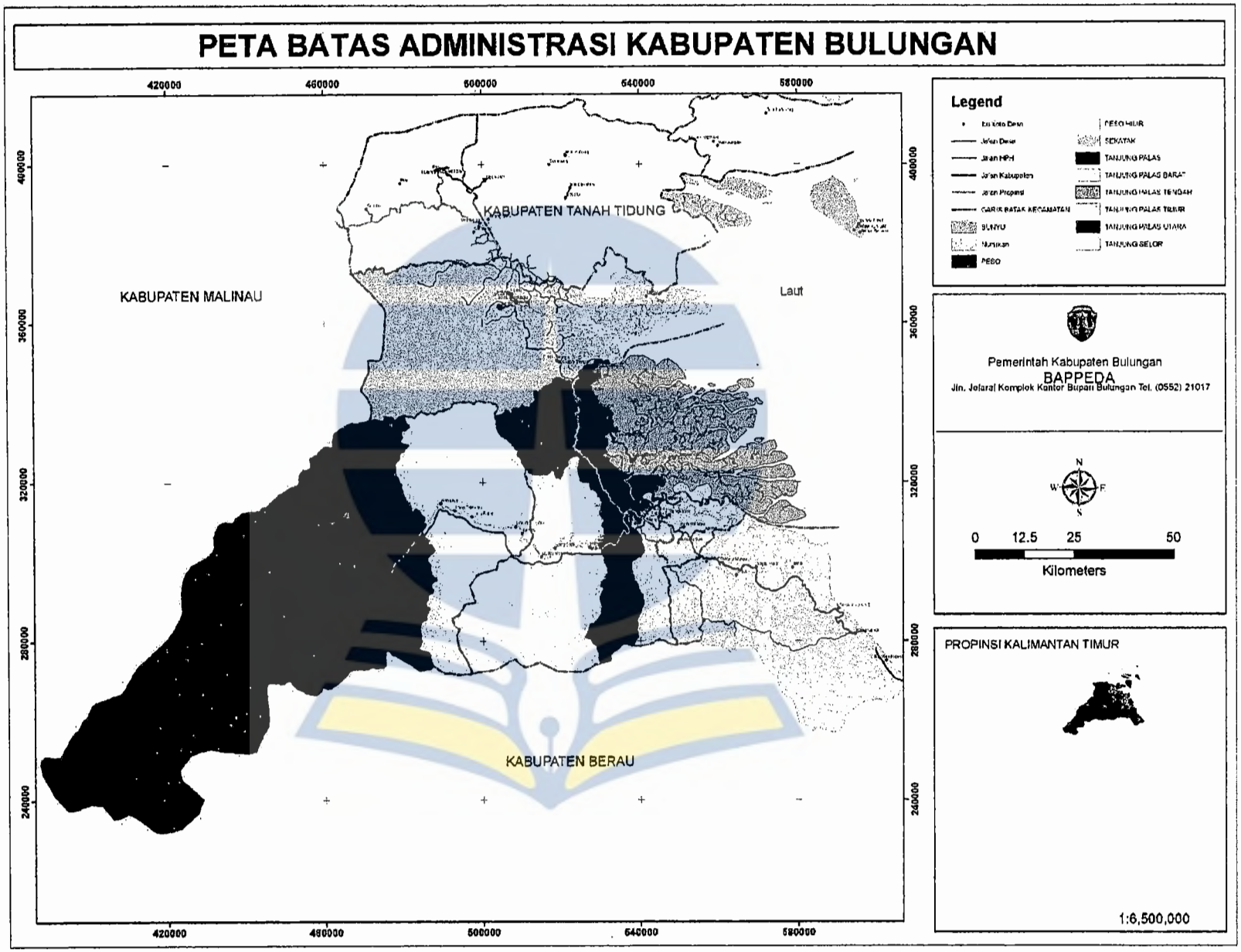
Kabupaten Bulungan merupakan salah satu kabupaten di provinsi Kalimantan Utara. Secara astronomis kabupaten Bulungan terletak diantara 116°04'41" - 117° 57'56" bujur timur dan 2° 09'19" - 3° 34'49" lintang utara. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2007 tentang pembentukan kabupaten Tana Tidung di provinsi Kalimantan Timur maka luas kabupaten Bulungan berkurang menjadi 13.181,92 km^2. Adapun batas-batas kabupaten Bulungan; sebelah utara dengan kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Nunukan, sebelah timur dengan laut Sulawesi dan kota Tarakan, sebelah selatan dengan kabupaten Berau dan sebelah barat dengan kabupaten Malinau (Gambar 4.1).

Kondisi Kabupaten Bulungan memiliki beberapa pulau, yang dialiri puluhan sungai besar dan kecil, serta secara topografi memiliki daratan yang berbukit-bukit, bergunung-gunung dengan tebing terjal dan kemiringan yang tajam. Adapun pulau yang terluas adalah pulau Mandul di kecamatan Bunyu (38.737,413 ha) dan sungai yang terpanjang adalah Sungai Kayan (576 km: termasuk yang berada di wilayah kabupaten Malinau dan Kabupaten Tana Tidung) sedangkan gunung yang tertinggi adalah gunung Kundas yang berada di kecamatan Peso dengan ketinggian 1.670 m.

Letak wilayah administrasi berbatasan dengan :

1. sebelah utara : kabupaten Tana Tidung dan Nunukan,
2. sebelah timur : kota Tarakan dan laut Sulawesi,
3. sebelah selatan : kabupaten Berau, dan
4. sebelah barat : kabupaten Malinau.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.1

Peta Administrasi Kabupaten Bulungan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara administratif kabupaten Bulungan terbagi menjadi sepuluh (10) wilayah kecamatan sebagai berikut (lihat Tabel 4.1):

Tabel 4.1

Nama, Luas Wilayah per-Kecamatan dan Jumlah Kelurahan

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan/ Desa	Luas	
			Km2	(%) thd Total
1	Peso	10	3142,79	22,22
2	Peso Hilir	6	1639,71	11,59
3	Tg. Palas	9	1755,74	12,41
4	Tg. Palas Barat	5	1064,51	7,53
5	Tg. Palas Utara	6	806,34	5,70
6	Tg.Palas Timur	8	1639,02	11,59
7	Tanjung Selor	9	1277,81	9,03
8	Tg.Palas Tengah	3	624,95	4,42
9	Sekatak	22	1993,98	14,10
10	Bunyu	3	198,32	1,40
Jumlah		**81**	**14.193,17**	**100**

Sumber: BPS Kab. Bulungan

4.1 Aspek Geologi

Berdasarkan geologi, baik litologi, lingkungan pengendapan maupun fasiesnya, unit batuan di kabupaten Bulungan dapat dibedakan ke dalam 4 (empat) kelompok sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1) Batuan Endapan Permukaan

Formasi batuan ini berupa endapan alluvium (Qa) yang tersusun secara klastik, berumur *Holosen,* berupa bongkah, kerakal, kerikil, pasir, dan lumpur. Terdapat di daerah dataran Tanjung Palas Timur, Tanjung Selor, Tanjung Palas, Tanjung Palas Tengah.

2) Batuan Intrusive

Formasi merupakan proses pembentukan batuan beku dengan pendinginan batuan lambat, sehingga membentuk butir-butir kasar, padat, kuat, tidak berongga dan holokristalin, yang dibedakan dalam 2 (dua) formasi/jenis batuan Intrusif kuarter (Qpi) di Kecamatan Sekatak, dan Sumbat Rentas (Tmg) biasanya mengandung emas, terdapat di perbukitan Kecamatan Peso.

3) Batuan Sedimen

Formasi ini berupa batupasir (*sandstone*), batu liat (*shale*), dan batu kapur (*limestone*), yang dapat dibedakan dalam 14 (empat belas) formasi/ jenis batuan terdapat di wilayah perbukitan dan pegunungan menyebar di seluruh kecamatan di kabupaten Bulungan, yaitu:

1) Formasi Long Bawan (KTlb) merupakan endapan batuan kapur/ gamping yang tersusun secara klastik dari batuan endapan *flysch* terdiri dari argilit jingga hingga hijau muda, mudah hancur dan bersisipan batu pasir felsparan dan lapisan batubara setebal 0,5 hingga 1,5 m, terdapat di Kecamatan Sekatak,

2) Formasi Mentarang (KTme) merupakan endapan pasir yang tersusun secara klastik, terdiri dari batu pasir berwarna kelabu biru kehijauan, mengandung kuarsa dan felspar serta mika dan bersisipan argilit dan serpih, terdapat di Kecamatan Peso dan Kecamatan Sekatak;

3) Formasi Bengara (Mzb) merupakan endapan kapur dengan proses klastik berupa batugamping, kuarsa, dan grafit, setempat terdapat jalur koyak (patahan) batusabak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berkembang baik, urat kuarsa, sulfide magmatik, biasanya mengandung emas. Formasi ini terdapat di Kecamatan Sekatak perbatasan dengan Kabupaten Tana Tidung

4) Formasi Kuaro (Tek) merupakan endapan pasir berupa batu pasir tufan, batu lanau, shale, terdapat di Kecamatan Peso

5) Formasi Malinau (Tema) merupakan endapan pasir berupa batu pasir tufan, batu lanau, shale, terdapat di Kecamatan Peso;

6) Formasi Lubis-Tarakan-Malinau (Tes1) merupakan endapan peralihan berupa pasir berupa batu pasir tufan, batu lanau, shale. Formasi ini merupakan blok cekungan yang biasanya mengandung minyak dan gas bumi (Migas) terdapat di Kecamatan Sekatak;

7) Formasi Tanjung Redep (Tes2) merupakan endapan batuan lempung dengan sisipan batu pasir, serpih, dan batubara laut dangkal, terletak di Kecamatan Peso, Peso Hilir, Tanjung Palas Barat, Tanjung Palas, Tanjung Selor, dan Tanjung Palas Timur.

8) Formasi Sejau (TQps) merupakan endapan pasir tersusun secara klastik, terdiri dari perselingan antara lapisan tufa, breksi tufa, aglomerat dan lava andesit piroksen. Formasi ini biasanya terdapat kandungan minyak dan gas bumi (Migas), terletak di Kecamatan Bunyu dan Sekitar Muara Sekatak (Kecamatan Tanjung Palas Utara dan Tanjung Palas Tengah);

9) Formasi Sajau (TQps2) merupakan endapan yang tersusun secara klastik, terdiri dari lapisan batu pasir kuarsa, batu lempung, batu lanau, batubara, lignit, dan konglomerat. Formasi ini biasanya terdapat kandungan minyak dan gas bumi (Migas), terletak di Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas Tengah. Formasi di tersingkap di Kecamatan Tanjung Palas Timur sebagai bahan galian yang potensial

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

10) Formasi Domaring (Tmpd) merupakan endapan batuan kapur/ gamping neritik dangkal terdiri dari batuan gamping napalan, proses non klastik (dari coral reef) litoral, bertekstur halus hingga berbatuan (batu), pada formasi ini biasanya ditemukan kwarsit, firit batu pasir, skis, shale, terdapat di perbatasan Tanjung Palas Timur dan Berau.

11) Anggota Batugamping (Tmt1) merupakan endapan batuan lempung dengan sisipan batu pasir, sebagian glokonit, terdapat di Kecamatan Sekatak, Kecamatan Tanjung Palas Utara dan Kecamatan Tanjung Palas Tengah.

12) Formasi Birang (Tomb) merupakan endapan marl (pasirlumpur) yang tersusun secara klastik, berupa endapan litoral dari batuan brecsia, terdapat di Kecamatan Tanjung Palas, Kecamatan Tanjung Palas Utara, Tanjung Palas Barat, dan Peso Hilir

13) Formasi Bongka (Tomb1) merupakan endapan konglomerat dengan proses klastik, berupa napal, tuff dan breksi andisit, dan batu pasir. terdapat di Kecamatan Tanjung Palas, Tanjung Palas Timur, dan Tanjung Palas Barat;

14) Anggota Batu gamping Jangkan (Tomj) merupakan endapan batuan kapur/ gamping neritik dangkal terdiri dari batuan gamping napalan, proses non klastik (dari coral reef) litoral, bertekstur halus hingga berbatuan (batu), biasanya ditemukan kwarsit, firit batu pasir, skis, shale, terdapat di Kecamatan Sekatak.

4) Batuan Volkanik

Batuan di Kabupaten Bulungan merupakan gunung api (volkan) tua, dapat dibedakan dalam 3 (tiga) formasi/ jenis batuan, yaitu

1) Batuan gunung api Jelai (Tomj1) terdapat di kecamatan Sekatak, kecamatan Peso Hilir, dan kecamatan Peso;

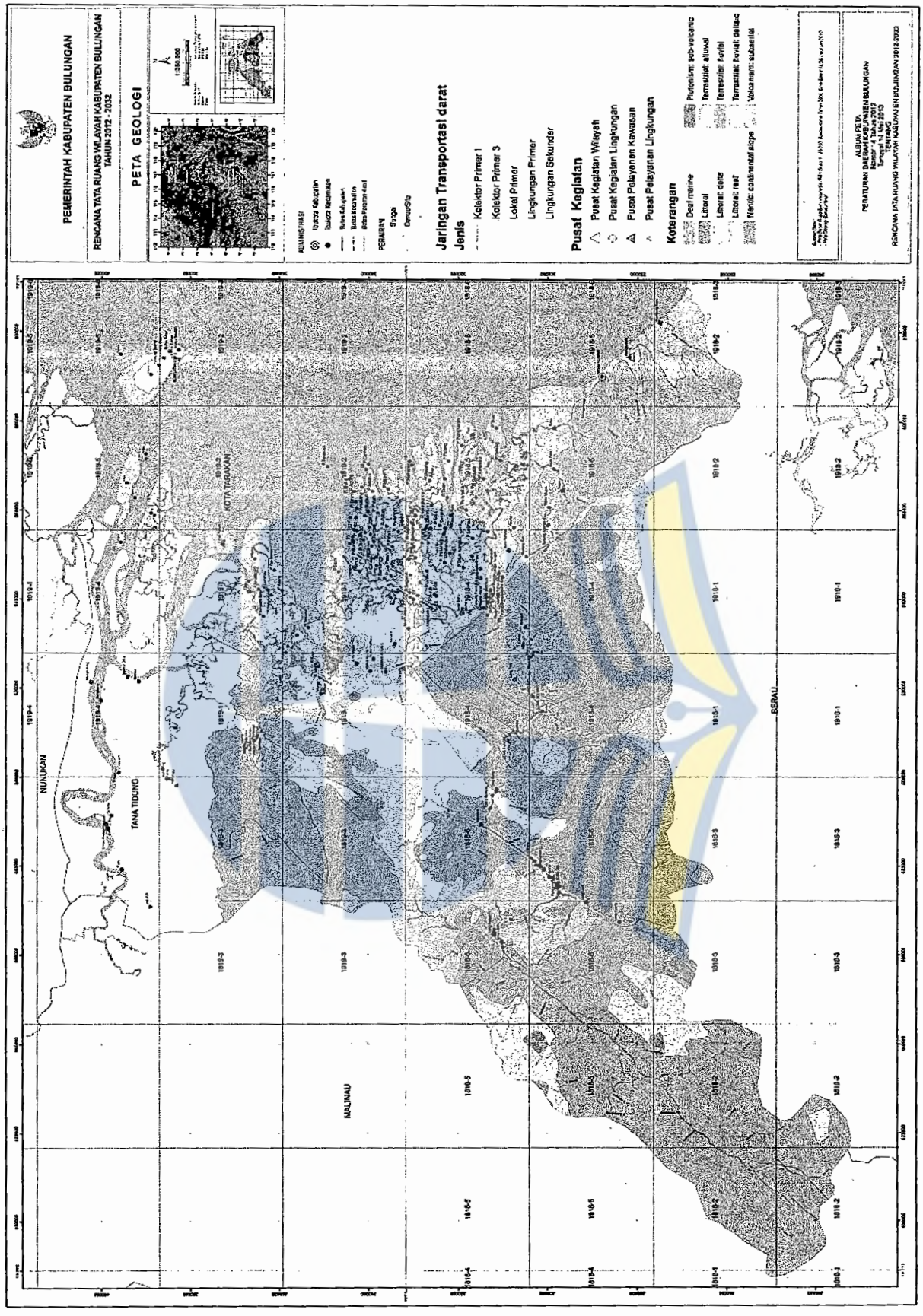
2) Batuan Terobosan (Tomi) terdapat di perbukitan Sekatak;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3) Formasi Sejau (Tps) terdapat di kecamatan Sekatak, kecamatan Tanjung Palas Utara, kecamatan Tanjung Palas Tengah, kecamatan Tanjung Palas Barat, dan kecamatan Peso Hilir.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- 43156.pdf



Gambar 4.2

Peta Geologi Kabupaten Bulungan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.2 Topografi

Topografi kabupaten Bulungan berupa pulau-pulau kecil, dataran, cekungan, perbukitan bergelombang, pegunungan, dan gunung-gunung. Topografi kabupaten Bulungan mulai dari pantai timur ketinggian 0 meter dari permukaan laut (m dpl) hingga gunung-gunung 1.670 m dpl (gunung Kundas) di bagian barat, yaitu di kecamatan Peso, kecamatan Peso Hilir, dan kecamatan Sekatak. Pembagian topografi dan kriteria bentuk lahan, ketinggian, kemiringan lereng di kabupaten Bulungan dibagi lima wilayah ketinggian yaitu;

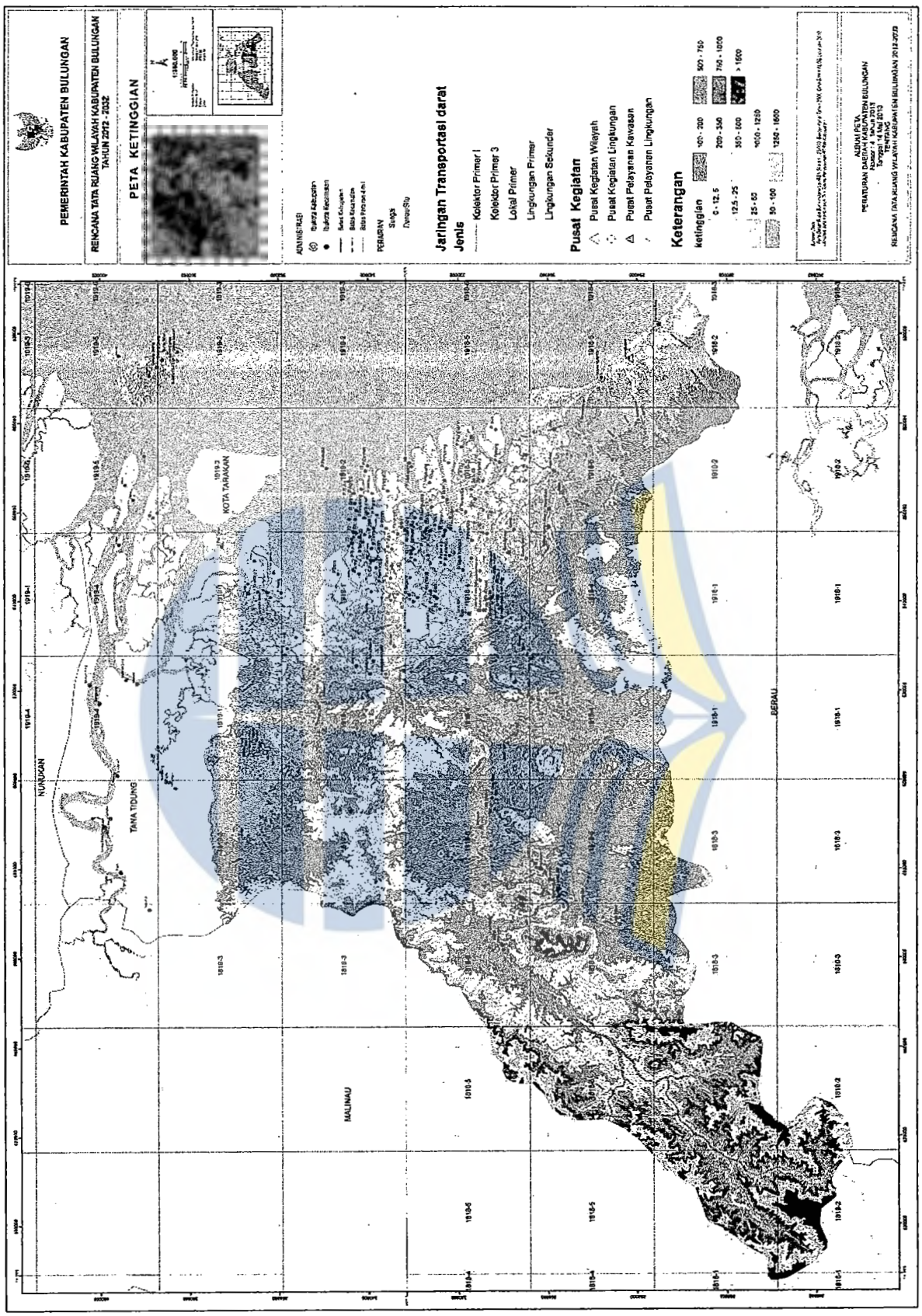
1. Wilayah yang relatif datar pada topografi dataran dan cekungan dengan batuan endapan dan bukan endapan. Dataran, dataran pantai, daerah rawa, daerah bantaran dan meander sungai. Wilayah ini kemiringan (0 – 8) %, beda tinggi (5 – 10) meter terletak pada ketinggian (0 – 100) meter dpl;
2. Wilayah yang relatif miring atau berada pada topografi dataran miring hingga berombak, kemiringan lereng (8 – 15) % dengan beda tinggi (10 – 20) meter, terletak pada ketinggian (100 - 500) meter. Topografi berombak terdapat di kecamatan Tanjung Palas Timur, kecamatan Tanjung Selor (Apung dan Bumi Lestari), kecamatan Sekatak dengan puncak bukit/gunung Sekatak (250 m dpl) dan gunung Sulid (300m dpl), kecamatan Tanjung Palas dengan puncak Gunung Putih (450 m dpl), gunung Setarat, dan gunung Takin;
3. Wilayah pegunungan, gunung, perbukitan dengan kemiringan lereng (15 – 25) %, relief dengan beda tinggi (20 – 30) meter terletak pada ketinggian (500 – 1000) meter dpl; Pegunungan dengan puncak gunung di kecamatan Peso puncak gunung Ubut Lembung (700 m dpl), gunung Brun (934 m dpl), di kecamatan Tanjung Palas dengan puncak Gunung Mara (700 m dpl) dan Gunung Beras;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Daerah bukit terjal dan lereng atau berupa lereng bukit dan lereng gunung terjal kemiringan lereng (25 – 40) %. Relief dengan beda tinggi (30 – 50) meter, terletak pada ketinggian (1.000 – 1.500) meter dpl antara lain di kecamatan Peso dengan puncak Gunung Jamuk, gunung Kopoi, gunung Keluh/Kelu (1.100 mdpl), di kecamatan Tanjung Palas gunung Sondong (1.052 m dpl), gunung Beras, di kecamatan Sekatak dengan puncak gunung Sombang (1.450 m dpl);
5. Wilayah puncak gunung yang sangat terjal atau puncak bukit dengan kemiringan lereng > 40 %. Relief ini mempunyai beda tinggi > 50 meter pada ketinggian > 1.500 meter dpl, di kecamatan Peso dengan puncak Gunung Bekayan (1.599 m dpl) dan Gunung Kundas (1.670 m dpl).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43156.pdf



Gambar 4.3

Peta Kontur Ketinggian Kabupaten Bulungan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.3 Hidrologi dan Klimatologi

4.3.1 Hidrologi

Kondisi hidrologi permukaan ditentukan daerah aliran sungai (DAS) di kabupaten Bulungan, mencakup sungai-sungai, rawa, dan laut. Debit sungai-sungai relatif besar akibat panjangnya daerah aliran sungai (DAS), terbentuk oleh sistem sungai dengan cabang-cabang aliran panjang. Sungai utama yang memiliki panjang 694,66 km di Kabupaten Bulungan merupakan DAS terpadu, DAS Kayan, Sub DAS Sekatak, Sub DAS Selor, dan Sub-DAS sungai-sungai kecil yang keseluruhannya memiliki luas ± 37.036.47 km². Jaringan sungai menyebar di seluruh kecamatan kabupaten Bulungan, yaitu di Kecamatan Peso (Sungai Liupeto, Sungai Liupaho, Sungai Bahau, Sungai Liulejau, Sungai Pangean), kecamatan Peso Hilir (Sungai Brun, Sungai Mendurau, Sungai Tungu), Tanjung Palas Barat (Sungai Kobar, Sungai Karabau, Sungai Nyilung, Sungai Mara, Sungai Rapi) Tanjung Palas (Sungai Kora), Tanjung Palas Tengah (Sungai Salimbatu, Sungai Pimping, Sungai Sengimbal, Sungai Segerai, Sungai Malimpung, Sungai Berasan, Sungai Tenau, Sungai Bara, Sungai Bulungan, Sungai Ibus), Tanjung Palas Utara (Sungai Selurume, Sungai Ancam), Tanjung Selor (Sungai Selor, Sungai Sabanar), Tanjung Palas Timur (Sungai Sajau, Sungai Liwung, Sungai Binai, Sungai Rangau, Sungai Bahungan Merah, Sungai Kuning, Sungai Mangkapadie, Sungai Pidada, Sungai Kataputan Besar), Kecamatan Sekatak (Sungai Sekatak, Sungai Magang, Sungai Mewel, Sungai Sungai Sinarap, Sungai Payau), dan sungai-sungai kecil di kecamatan Bunyu.

Potensi hidrologi di wilayah Kabupaten Bulungan sangat besar, terutama oleh adanya aliran sungai Kayan beserta anak-anak sungainya. Aliran sungai Kayan yang lebar dan panjang memberikan pengaruh yang besar terutama bagi kegiatan sosial ekonomi masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Besarnya potensi air sungai yang mengalir sepanjang sungai Kayan dan anak-anak sungai Kayan ini merupakan dampak positif dari wilayah Kabupaten Bulungan yang merupakan kawasan hutan. Hutan di wilayah ini berpotensi besar untuk menyerap (*infiltrasi*) air hujan, selanjutnya menghasilkan volume/debit air yang sangat besar di daerah hulu. Air sungai Kayan hingga saat ini telah dimanfaatkan sebagai air baku bagi penyediaan air minum penduduk sepanjang wilayah yang dilaluinya. Selain itu, dimanfaatkan juga sebagai prasarana lalu lintas transfortasi air yang menghubungkan beberapa kecamatan secara lokal (transportasi lokal) maupun antar wilayah (transportasi regional).

4.3.2 Klimatologi

Data iklim yang diambil dari Stasiun Meteorologi Tanjung Selor, yang disajikan dalam Kabupaten Bulungan Dalam Angka Tahun 2014, diungkapkan bahwa tinggi dan rendahnya suhu udara di kabupaten Bulungan ditentukan oleh ketinggian dan jarak dari pantai. Berdasarkan pengamatan di Stasiun Meteorologi Tanjung Selor tahun 2013, kabupaten Bulungan umumnya mengalami musim hujan sepenjang tahun dengan curah hujan (CH) sebesar 3.154,3 mm atau 248 hari hujan (HH), sehingga tahun 2013 di kabupaten Bulungan (khususnya Tanjung Selor) curah hujan berkisar antara 123 mm – 425 mm.

Kabupaten Bulungan secara umum dapat dikatakan beriklim sedang, dengan rata-rata suhu udara sepanjang tahun 2013 sebesar 27,4^0 C (berkisar 23,7^{0}C – 33,9^{0}C). Kelembaban udara tercatat relatif tinggi, yaitu pada tahun 2013 berkisar antara (82 – 87) % atau rata-rata 84 %. Kondisi klimatologi Kabupaten Bulungan yang bersumber dari Stasiun

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Meteorologi Tanjung Selor, dan disarikan dari Kabupaten Bulungan Dalam Angka dalam 4 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2

Parameter Iklim di Kabupaten Bulungan

Bulan	2010		2011		2012		2013	
	mm	% penyi-naran matahari	Mm	% penyi-naran matahari	mm	Hari Hujan	mm	Hari Hujan
Januari	395	35	287,4	37,5	299	25	308	24
Februari	171,4	60	188,2	40,3	196	21	425	21
Maret	143,9	53	611,4	40,4	370	26	248	19
April	68,9	48	290,2	39,8	119	16	252	20
Mei	335,5	54	278,7	44,0	259	19	123	22
Juni	67,8	49	456,3	56,2	198	15	162	20
Juli	302,1	37	224,9	59,5	146	19	208	19
Agustus	313,8	57	410,8	64,1	173	14	342	18
September	221,2	55	116,9	56,7	315	24	239	23
Oktober	256,4	54	180,3	49,8	213	24	174	19
Nopember	240,3	56	249,7	47,8	175	22	265	23
Desember	213,1	35	242,0	43,0	277	23	309	10
Rata-rata	**227,5**	**49**	**294,7**	**48,3**	**228,2**	**20,7**	**262,9**	**19,8**

Sumber: Bulungan Dalam Angka (2014)

Iklim kabupaten Bulungan berdasarkan sistem lahannya seperti pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa setiap sistem lahan menunjukkan kondisi iklim (curah hujan, bulan kering, bulan basah, suhu/ temperature rata-rata) yang berbeda. Kabupaten Bulungan yang memiliki 20 (dua puluh) sistem lahan, yang masing-masing memiliki kondisi iklim yang berbeda, karena setiap sistem lahan memiliki kondisi fisik (relief topografi, bentuk lahan, geomorfologi, geologi, tanah, dan vegetasi) yang berbeda. Volume air sungai naik dan turun dengan cepat tergantung tingkat kekeringan dan curah hujan di bagian hulu sungai,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

maka bentuk satuan lahan di daerah hulu sangat menentukan banyaknya curah hujan. Kondisi curah hujan tertinggi terjadi di hulu sungai Kayan (Kabupaten Malinau) terdapat pada sistem lahan perbukitan metamorphic (BPD) dengan curah hujan tahunan antara (2.100 – 4.600) mm, bulan basah (2–11) bulan, dan bulan kering (0–4) bulan: sedangkan sistem lahan yang dominan di Kabupaten Bulungan adalah sistem punggung dan linier lereng curam (MTL) dengan curah hujan tahunan antara (1900-4600) mm, bulan basah (5–11) bulan, dan bulan kering (0–4) bulan, dan dataran berbukit diatas endapan campuran (TWH) dengan curah hujan tahunan antara (1500-4500) mm, bulan basah (1– 12) bulan, dan bulan kering (0 – 5) bulan. Sistem lahan pantai dan pulau-pulau di kabupaten Bulungan adalah endapan pasir pesisir pantai (PTG), daerah pasang surut (KJP), dataran sungai pantai tergabung (KHY) rata-rata mempunyai curah hujan yang sama (1400-4600) mm, bulan basah (1– 12) bulan, dan bulan kering antara (0 – 4) bulan dan (0 – 6) bulan (lihat Tabel 4.3).

Tabel 4.3

Iklim Kabupaten Bulungan berdasarkan Sistem Lahan

SATUAN LAHAN			IKLIM			
Sistem Lahan	Simbol	Bentuk lahan	Curah Hujan (mm)	Bulan Kering	Bulan Basah	Temp Rata2 Min & Max (°C)
Sistem Pantai	PTG	Gunungan endapan pasir pesisir pantai	1400-4600	1-12	0-6	23-33
Sistem Rawa Pasut	KJP	Rawa pasang surut/ dataran lumpur bawah bakau dan nipah	1400-4600	1-12	0-6	23-33
Sistem Dataran Alluvial	KHY	Dataran sungai pantai tergabung/ dataran paduan	1400-4600	1-12	0-4	22-33
Sistem	KLR	Dataran banjir gambut	1300-4100	0-12	0-6	23-33

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Rawa-Rawa		tergenang tetap				
	MDW	Rawa gambut dangkal	1300-4600	1-11	0-4	23-33
	GBT	Rawa gambut dalam dan berkubah	1400-4500	3-12	0-4	23-33
	BLI	Dataran banjir, danau, lembah sempit	1500-4200	0-12	0-6	22-33
Sistem Teras	PST	Terras pantai, daerah berteras proses marin	1400-3200	1-2	1-5	22 32
Sistem Dataran	LWW	Dataran sedimen campuran berombak-gelombang	1300-4200	1-12	0-4	23 32
	TWH	Dataran berbukit diatas endapan campuran	1500-4500	1-12	0-5	22 33
	HJA	Dataran batuan beku/ metamorfik bukit kecil	1400-3700	1-11	0-3	21-22 31
Sistem Perbukit-an	MPT	Punggung endapan taksetangkap dan tak terorientasi	1400-4500	1-12	0-4	14-23 24-33
	MTL	Sistem punggung end linier lereng curam	1900-4600	5-11	0-4	20-23 30-33
	LHI	Punggung bukit bersisi curam sedimen tufa	1400-1500	1-2	5-6	21-32
	PLN	Perbukitan batuan bkn endapan tidak teratur	1500-2700	2-4	4-5	20-32
	OKI	Punggung bukit karst gunung tidak rata	1400-3300	3-7	0-6	18-31
	BTA	Kerucut-kerucut berbasal muda kecil	1400-3400	0-9	0-4	16-19 25-29
	TBA	Kerucut dan sumbat volkanik amat curam di batuan volkanik asam	1900-3300	2-9	0-4	16-22 25-31
Sistem Pegunungan	PDH	Punggung endapan tersetangkap dan tertoreh lebar	1400-3200	6-8	1-3	14-23 24-31

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	BPD	Bukit Metamorfik	2100 - 4600	2-11	0-4	14-23 21-33

Sumber : Land System/ Land Suitability Kalimantan Sheet 1818,1819,1918,1919 RePPProT, 1987

Suhu dan curah hujan di Indonesia relatif tinggi, sehingga proses pelapukan dan pencucian berlangsung cepat. Proses pelapukan dan pencucian yang cepat mengakibatkan tanah di Indonesia banyak yang mengalami proses pelapukan lanjut, kadar unsur hara rendah, dan tanah bereaksi asam. Suhu udara yang tercatat dalam Tabel Kabupaten Bulungan Dalam Angka adalah suhu udara pada Stasiun Meteorologi Tanjung Selor, walaupun dianggap sudah mewakili, namun berdasarkan kenyataan dan sesuai dengan sistem lahannya di puncak-puncak pegunungan suhunya lebih dingin yaitu pada system lahan Punggung endapan tak setangkap dan tak terorientasi (MPT), punggung endapan tersetangkap dan tertoreh lebar (PDH), Kerucut-kerucut berbasal muda kecil (BTA), kerucut dan sumbat volkanik amat curam di batuan volkanik asam (TBA) yang letaknya di kecamatan Peso dan kecamatan Peso Hilir suhu udara minimal dapat mencapai (14 – 16)^{o}C dan suhu udara maksimal antara (29 – 33)^{o}C.

4.2 Aspek Teknis

Kondisi wilayah Kabupaten Bulungan yang luas dengan kondisi permukiman di pedesaan yang berbeda-beda baik dari sisi kepadatan penduduk maupun jarak antar desa menjadikan kondisi cakupan pelayanan air minum dengan sistem perpipaan di tiap kecamatan memiliki perbedaan yang cukup tinggi. Hal ini bisa terlihat dari Tabel 4.4 berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.4

Jumlah Sambungan Rumah di Tiap Kecamatan

Kecamatan	Desa	Sistem SPAM	Jumlah SR per kecamatan	Jumlah Penduduk	Cakupan Layanan
Tanjung Palas	Tanjung Palas Hulu	Perpipaan PDAM	1.116	17.643	37,95%
	Tanjung Palas Tengah	Perpipaan PDAM			
	Tanjung Palas Hilir	Perpipaan PDAM			
	Karang Anyar	Perpipaan PDAM			
	Gunung Putih	Perpipaan PDAM			
	Pejalin	Perpipaan Non PDAM			
	Antutan	Perpipaan Non PDAM			
	Teras Nawang				
	Teras Baru				
Tanjung Palas Barat	Long Beluah	Perpipaan Non PDAM	730	7.907	55,39%
	Long Sam	Perpipaan Non PDAM			
	Mara I	Perpipaan Non PDAM			
	Mara Hilir	Perpipaan Non PDAM			
	Long Pari	Perpipaan Non PDAM			
Tanjung Palas Utara	Karang Agung	Perpipaan Non PDAM	590	11.818	29,95%
	Pimping	Perpipaan Non PDAM			
	Panca Agung	Perpipaan Non PDAM			
	Ruhui Rahayu	Perpipaan Non PDAM			
	Ardi Mulyo	Perpipaan Non PDAM			
	Kelubir				
Tanjung Palas Timur	Tanah Kuning	Perpipaan Non PDAM	1.441	14.791	58,45%
	Mangkupadi	Perpipaan Non PDAM			
	Sajau	Perpipaan Non PDAM			
	Wono Mulyo				

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	Tanjung Agung	Perpipaan Non PDAM			
	Binai	Perpipaan Non PDAM			
	Pura Sajau	Perpipaan Non PDAM			
	Sajau Hilir				
Tanjung Selor	Tanjung Selor Hulu	Perpipaan PDAM	5.585	57.160	58,62%
	Tanjung Selor Hilir	Perpipaan PDAM			
	Tanjung Selor Timur	Perpipaan PDAM			
	Jelarai Selor	Perpipaan PDAM			
	Gunung Seriang				
	Bumi Rahayu	Perpipaan PDAM			
	Gunung Sari (Blok A)	Perpipaan PDAM			
	Apung				
	Tengkapak	Perpipaan PDAM			
Tanjung Palas Tengah	Salim Batu	Perpipaan PDAM	546	10.901	30,05%
	Silva Rahayu	Perpipaan Non PDAM			
	Tanjung Buka				
Peso	Lepak Aru	Perpipaan Non PDAM	655	4.652	84,48%
	Long Lasan	Perpipaan Non PDAM			
	Long Peso	Perpipaan Non PDAM			
	Long Bia	Perpipaan Non PDAM			
	Muara Pengean	Perpipaan Non PDAM			
	Long Lian				
	Long Yin	Perpipaan Non PDAM			
	Long Lejuh	Perpipaan Non PDAM			
	Long Pelban	Perpipaan Non PDAM			
	Long Buang	Perpipaan Non PDAM			
Peso Hilir	Long Tungu	Perpipaan Non PDAM	700	4.474	93,88%
	Long Bang	Perpipaan Non PDAM			
	Long Telenjau	Perpipaan Non PDAM			

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	Naha Aya	Perpipaan Non PDAM			
	Long Lembu	Perpipaan Non PDAM			
	Long Bang Hulu	Perpipaan Non PDAM			
Sekatak	Sekatak Buji	Perpipaan Non PDAM	1.555	11.597	80,45%
	Paru Abang	Perpipaan Non PDAM			
	Bunau	Perpipaan Non PDAM			
	Ujang	Perpipaan Non PDAM			
	Tenggiling	Perpipaan Non PDAM			
	Kelembunan	Perpipaan Non PDAM			
	Turung	Perpipaan Non PDAM			
	Terindak	Perpipaan Non PDAM			
	Kelising	Perpipaan Non PDAM			
	Ambalat	Perpipaan Non PDAM			
	Keriting	Perpipaan Non PDAM			
	Kendari	Perpipaan Non PDAM			
	Bambang	Perpipaan Non PDAM			
	Maritam	Perpipaan Non PDAM			
	Pentian	Perpipaan Non PDAM			
	Punan Dulau	Perpipaan Non PDAM			
	Kelincawan	Perpipaan Non PDAM			
	Bekeliu	Perpipaan Non PDAM			
	Sekatak Bengara	Perpipaan Non PDAM			
	Pungit	Perpipaan Non PDAM			
	Anjar Arip	Perpipaan Non PDAM			

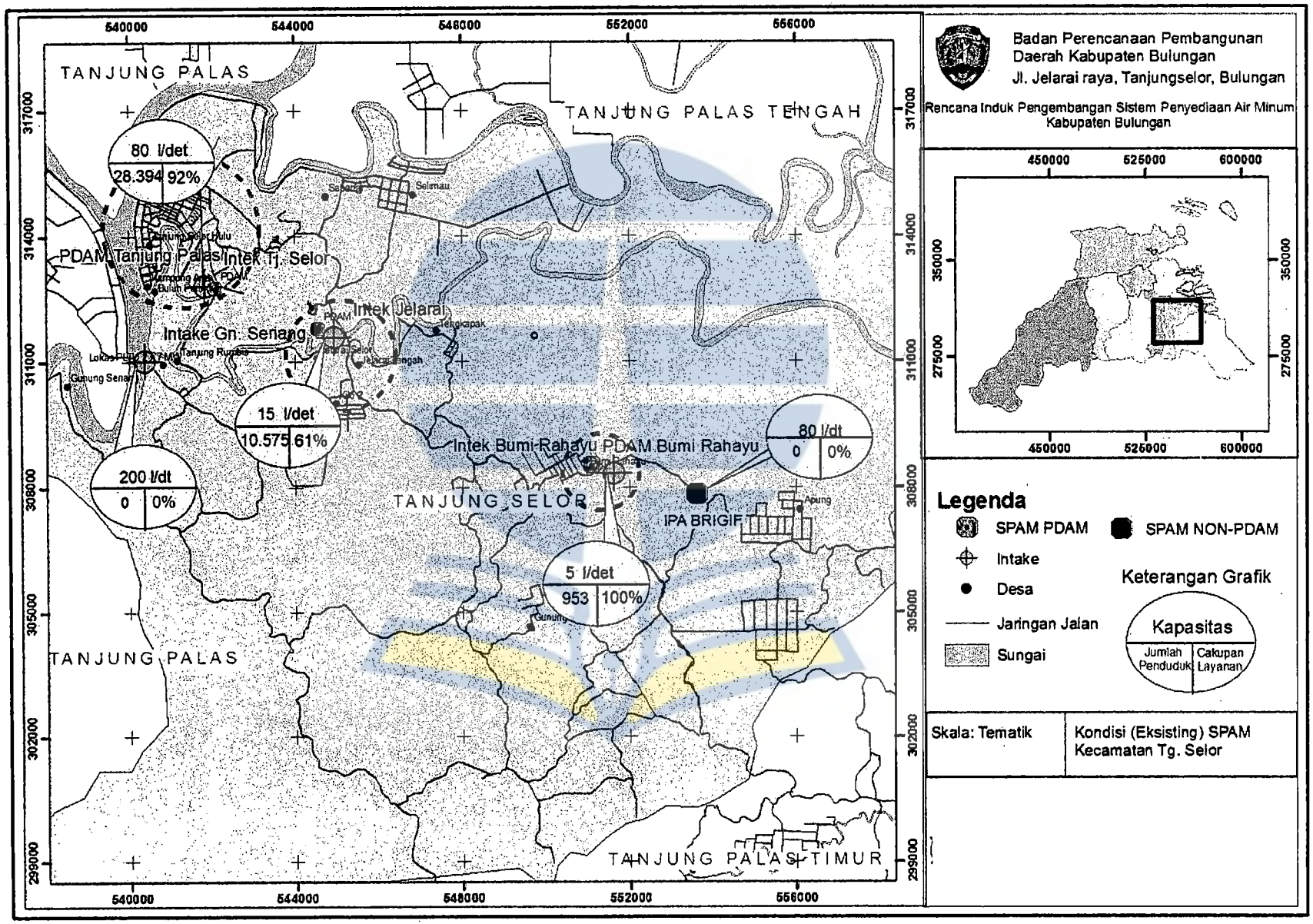
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	Liagu	Perpipaan Non PDAM			
Bunyu	Bunyu Barat	Perpipaan PDAM	449	13.991	19,26%
	Bunyu Selatan				
	Bunyu Timur				
			13.367	**154.934**	**51,77%**

Sumber : RISPAM Kabupaten Bulungan Tahun 2015

Melihat tabel di atas terlihat kondisi cakupan layanan jaringan perpipaan SPAM baik PDAM maupun Non PDAM di tiap-tiap kecamatan cukup beragam. Jika menggunakan angka cakupan pelayanan (berdasar jumlah SR) sebagaimana ditargetkan ditargetkan di dalam RPJM Nasional di tahun 2015 sebesar 68,87%. Maka dari 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan, baru 3 kecamatan yang dapat memenuhi yaitu Kecamatan Sekatak, Peso dan Peso Hilir. Beberapa kecamatan yang hampir memenuhi target angka nasional adalah kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas Timur dan Tanjung Palas Barat. Peta cakupan layanan SPAM PDAM dan Non PDAM dapat dilihat pada Gambar 4.4 sd Gambar 4.13.

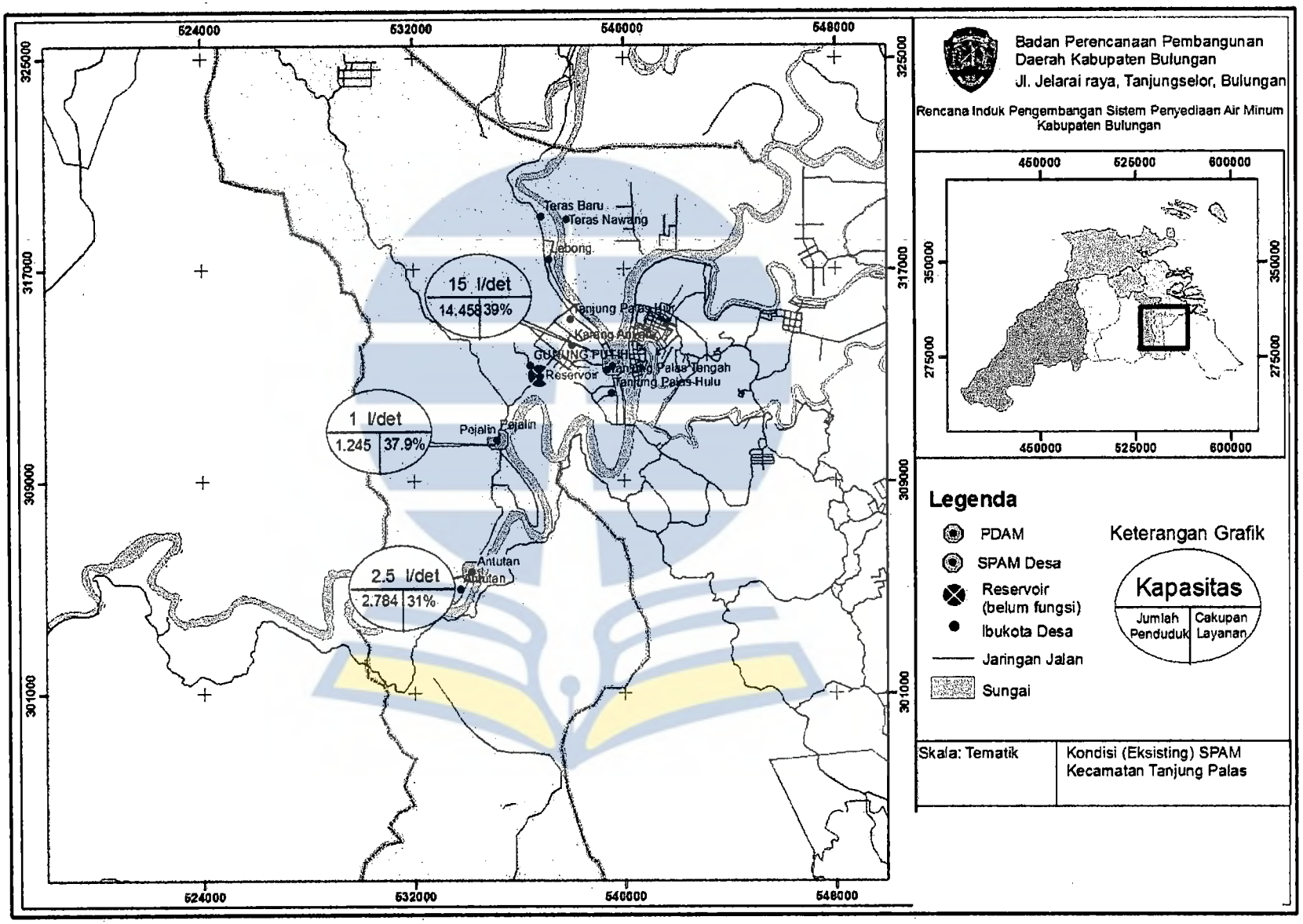
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.4

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Selor

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

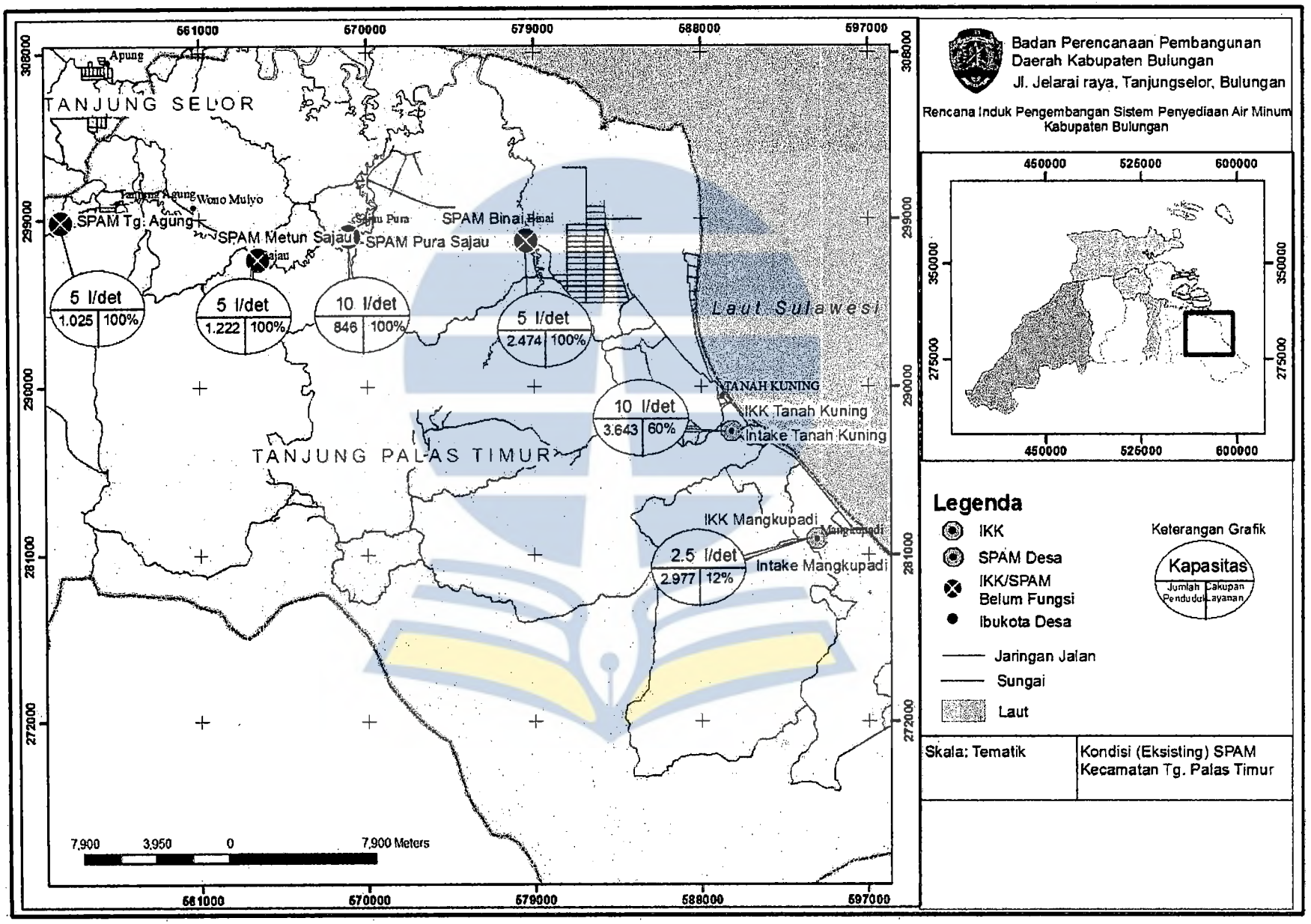


Gambar 4.5

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

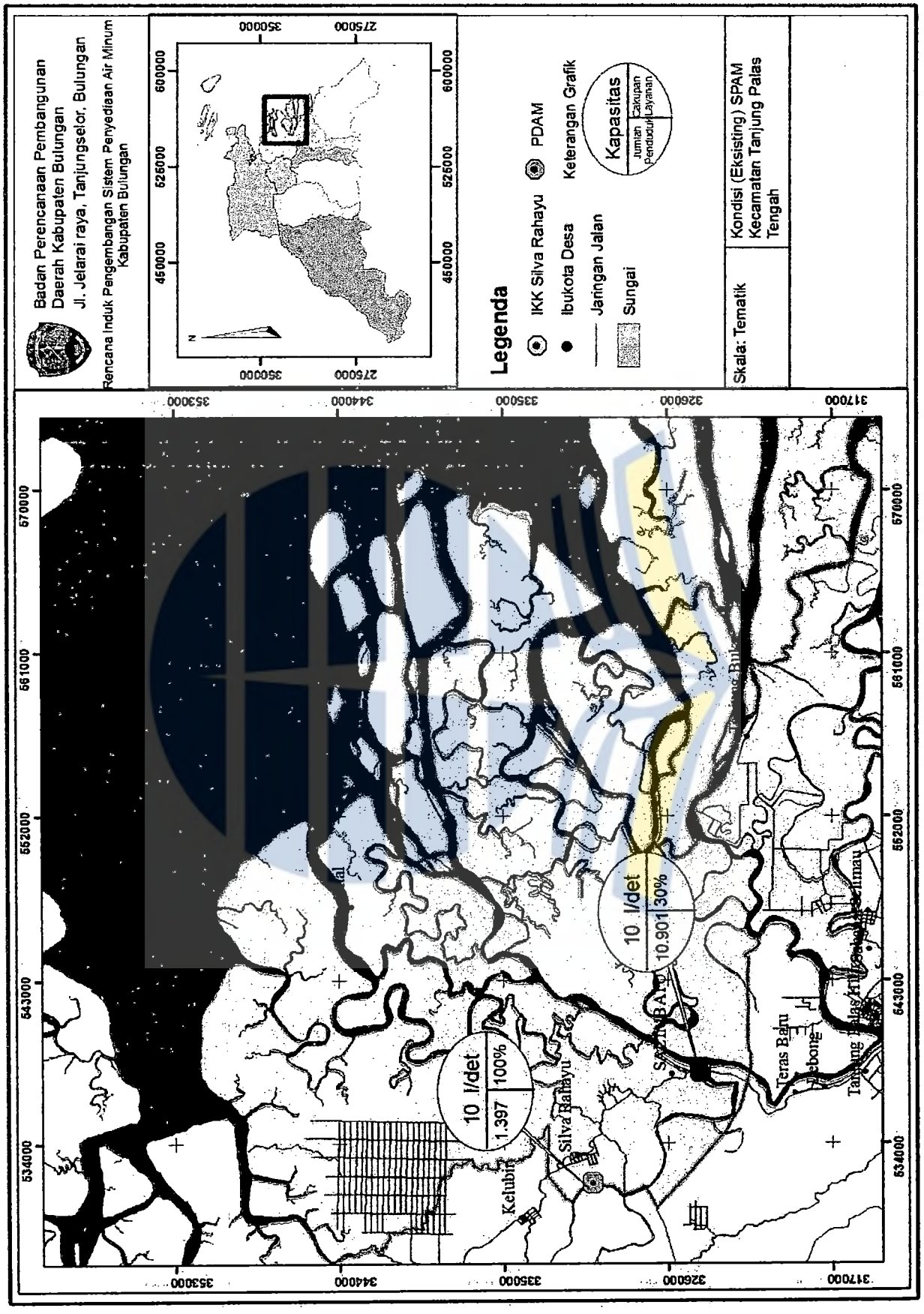
43156.pdf



Gambar 4.6

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Timur

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

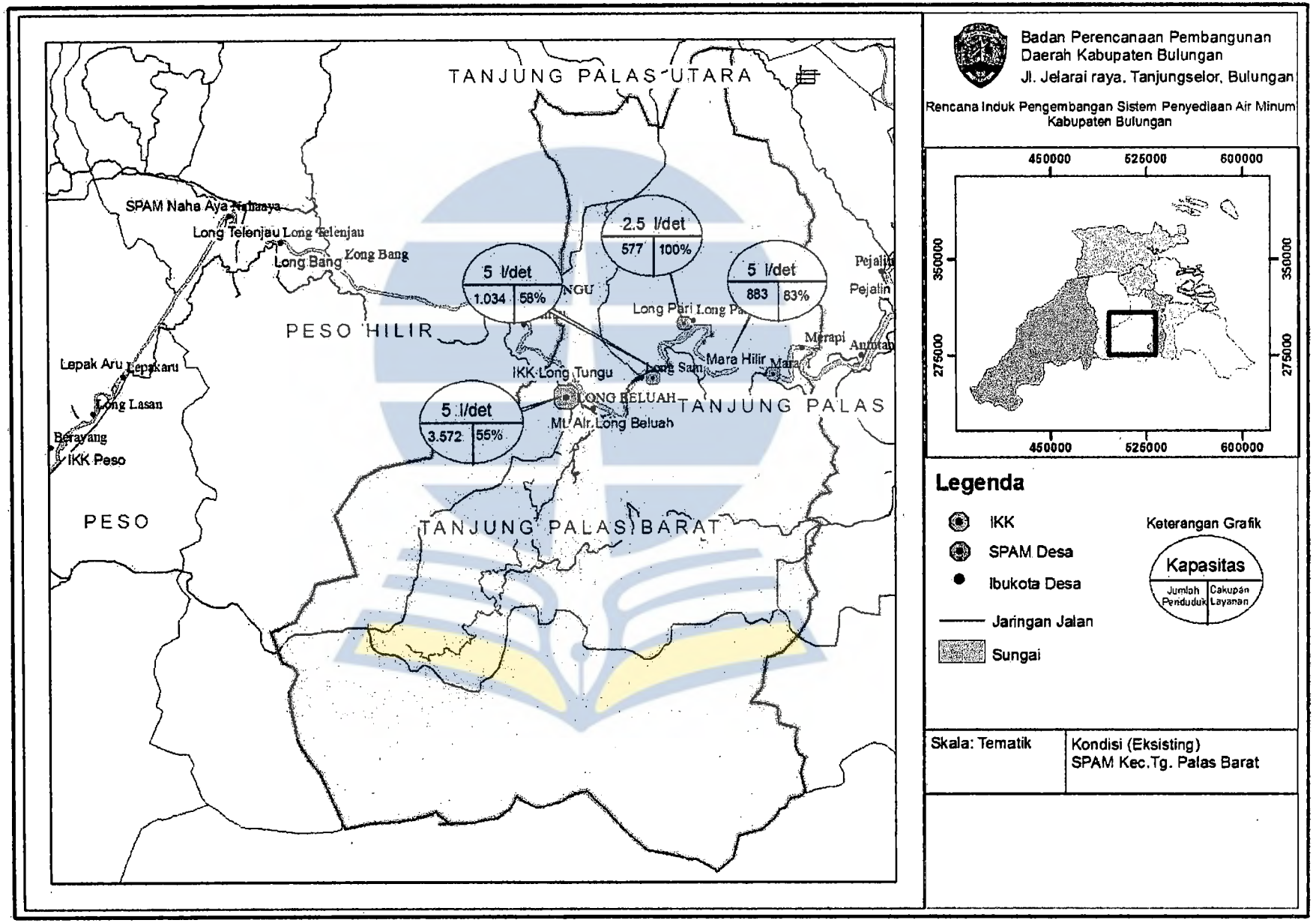


Gambar 4.7

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Tengah

43156.pdf

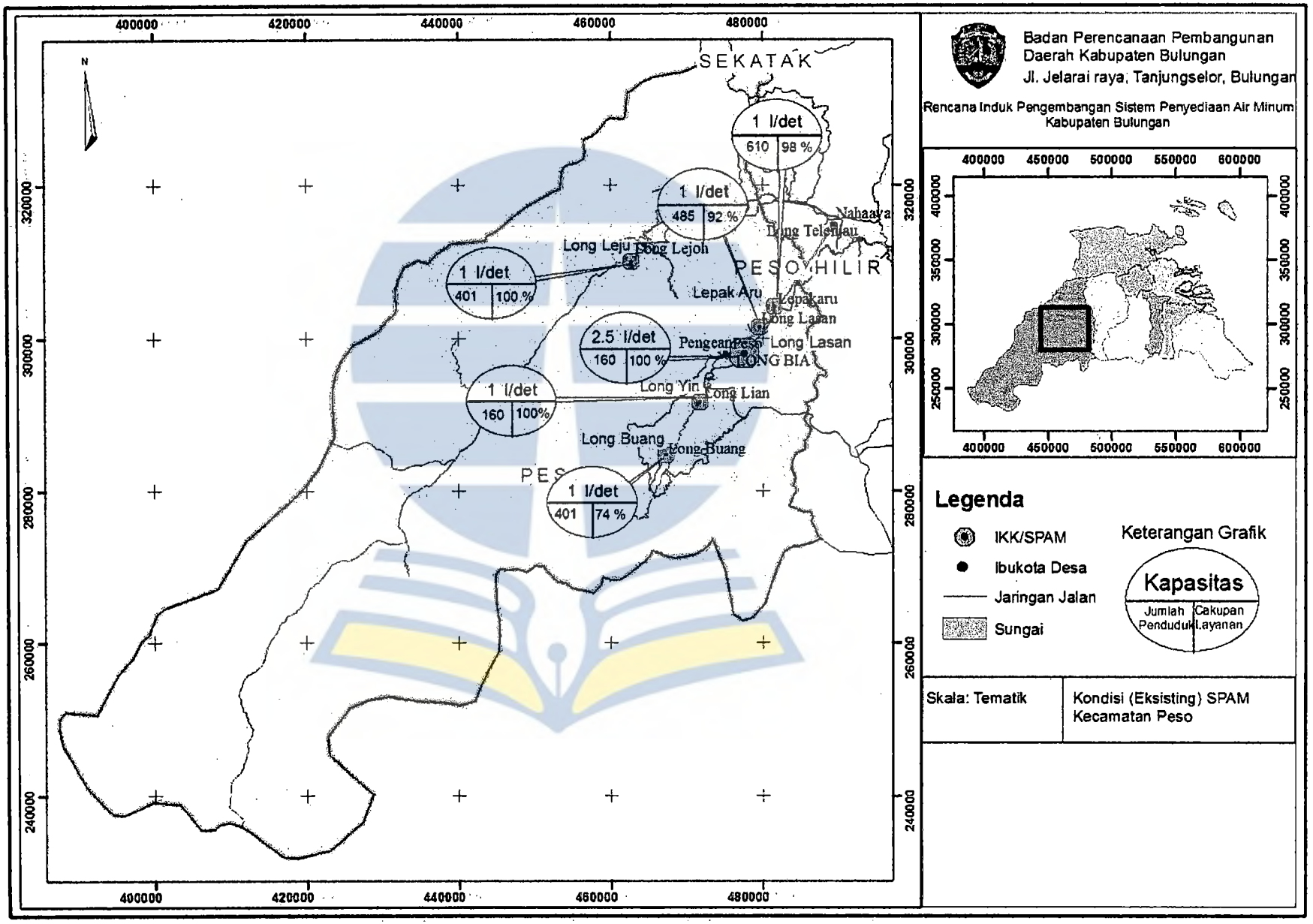
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.8

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Tanjung Palas Barat

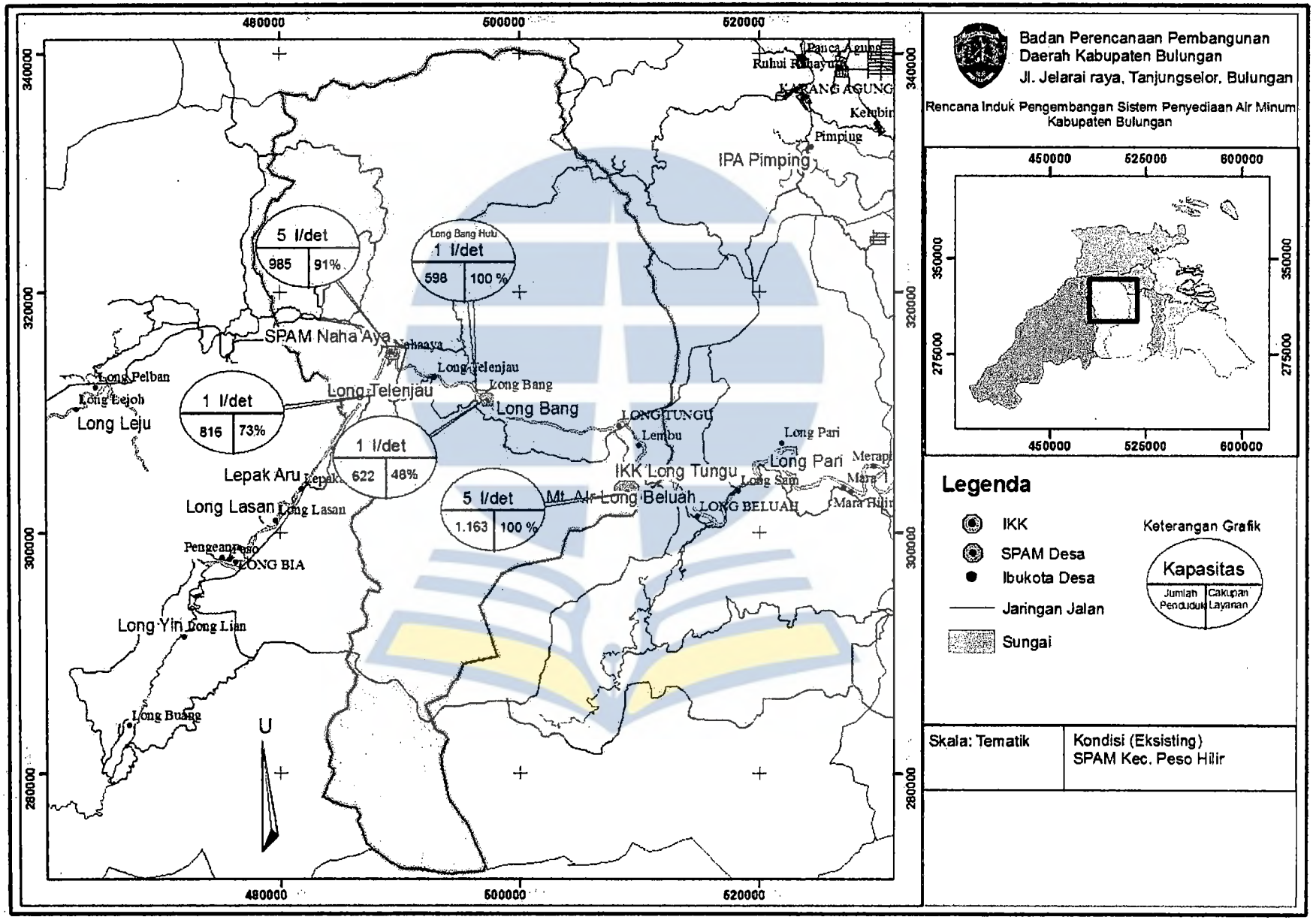
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.10

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Peso

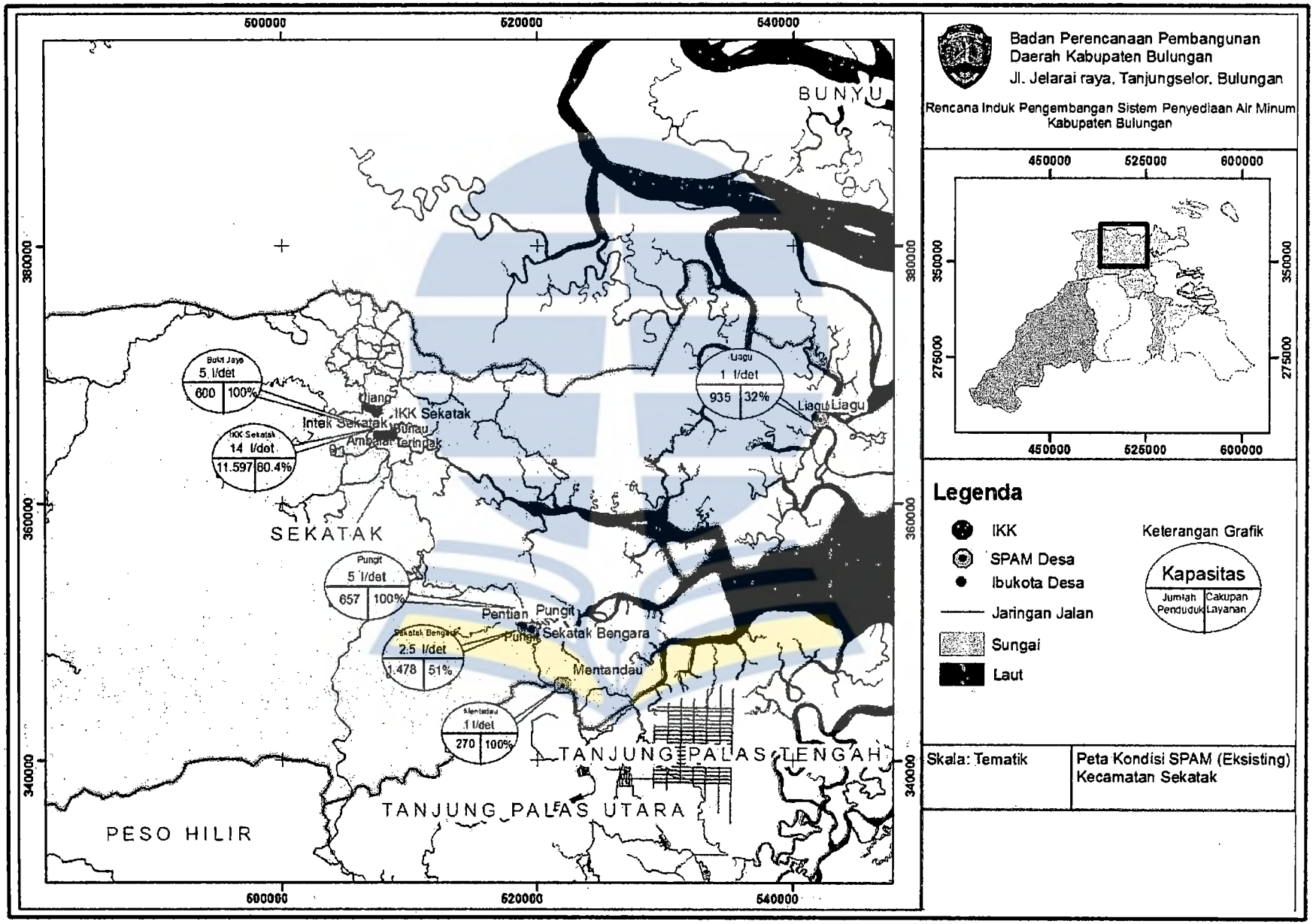
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.11

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Peso Hilir

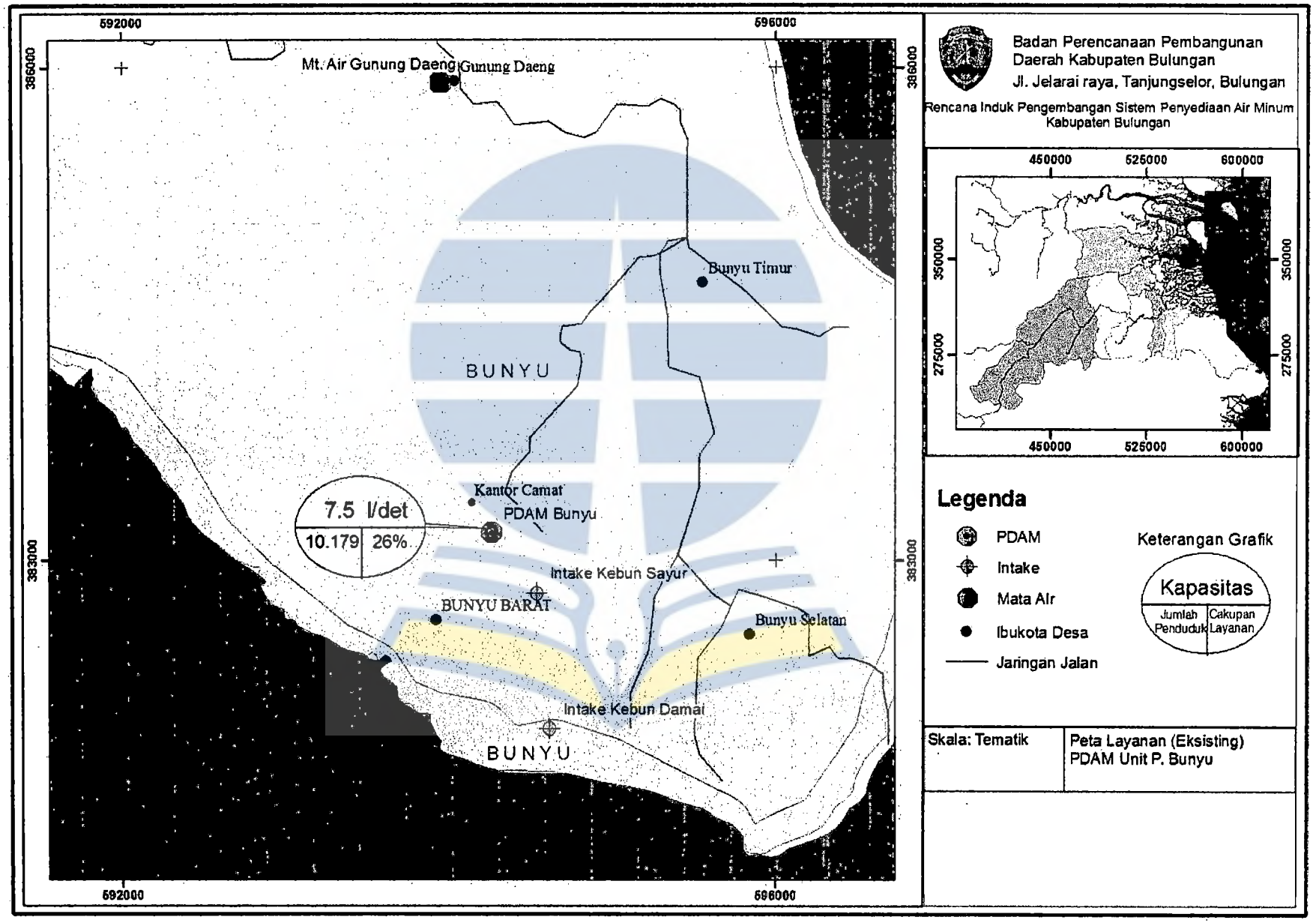
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.12

Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Sekatak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.13
Peta Cakupan Layanan SPAM PDAM dan Non PDAM di Kecamatan Bunyu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.3 SPAM PDAM Kabupaten Bulungan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulungan dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 dan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 1983. Pengelolaan PDAM Kabupaten Bulungan merupakan kelanjutan dari Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Bulungan.

Jumlah cabang/unit Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulungan per-tanggal 31 Desember 2013 adalah 6 (enam) unit dengan kapasitas 185 L/dtk dengan rincian sebagaimana Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Cabang/Unit PDAM Kabupaten Bulungan

NO	Cabang/ Unit Produksi	Lokasi (Kecamatan)	Kap. Terpasang (l/dt)	Jumlah SR
1	Cabang/ Unit Tanjung Selor	Tanjung Selor	120	4.337
2	Cabang/ Unit Tanjung Palas	Tanjung Palas	30	941
3	Cabang/ Unit Jelarai	Tanjung Selor	15	1.072
4	Cabang/ Unit Salimbatu	Tanjung Palas Tengah	5	186
5	Cabang/ Unit Pulau Bunyu	Bunyu	5	449
6	Cabang/ Unit Bumi Rahayu	Tanjung Selor	10	176
			185	7.161

Sumber: Laporan PDAM Bulan Juni 2014

Tabel di atas menunjukkan secara keseluruhan dari 6 unit/cabamg yang dikelola oleh PDAM memiliki kapasitas terpasang sebesar 185 L/dtk dengan jumlah SR sambungan rumah sebanyak 7.161 buah. Unit-unit yang dikelola oleh PDAM tersebar di 4 kecamatan yaitu Kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas, Tanjung Palas Tengah dan Bunyu.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari 4 kecamatan yang dilayani oleh PDAM, Kecamatan Tanjung Selor yang merupakan ibukota Kabupaten Bulungan dengan jumlah penduduk terbanyak dibanding kecamatan-kecamatan lain, memiliki jumlah sambungan rumah yang terbanyak dilayani dari 3 unit yaitu Unit Tanjung Selor, Unit Jelarai dan Unit Bumi Rahayu.

4.3.1 Jaringan Perpipaan (JP)

Unit Air Baku

Berdasarkan realisasi produksi pada bulan Juni tahun 2014 sumber air baku PDAM Kabupaten Bulungan sebagian besar mengambil dari air sungai, hanya sebagian kecil mengambil dari embung yaitu unit produksi PDAM yang ada di Pulau Bunyu itupun jika dalam kondisi kemarau. Masing-masing Unit/Cabang Pelayanan PDAM mengambil dari sumber air baku yang berbeda dengan kapasitas intake disesuaikan dengan kapasitas instalasi pengolahan air (IPA). Kapasitas intake yang paling besar ada pada unit PDAM Tanjung Selor sebesar 120 L/dtk yang mengambil air baku dari Sungai Buaya. Sumber air baku dan kapasitas intake dapat dilihat pada Tabel 4.6.

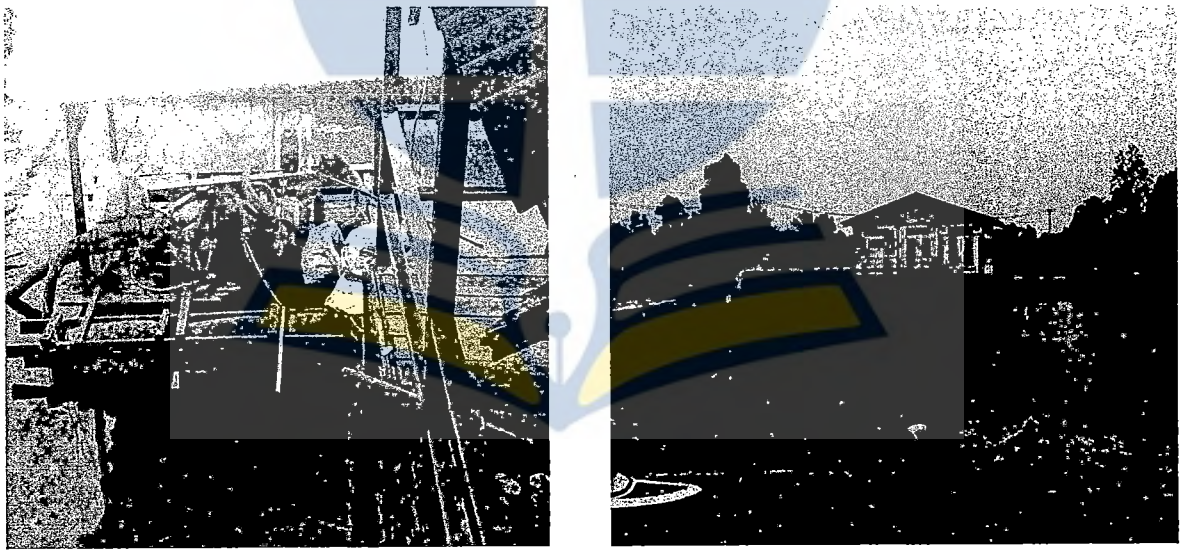
Tabel 4.6
Sumber Air Baku

No	Unit Produksi	Nama Sumber	Kap Intake (l/det.)
1	Tanjung Selor	Sungai Buaya	120
2	Tanjung Palas	Sungai Kayan	15
3	Jelarai	Sungai Jelarai	15
4	Salimbatu	Sungai Pimping	7.5
5	Pulau Bunyu	Sungai Kebun Sayur/Mata Air Kebun Damai	7.5
6	Bumirahayu	Sungai Mangkubuah	7.5
			172.5

Sumber:Laporan PDAM Bulan Juni 2014

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Seluruh intake Unit Pelayanan PDAM dibuat di pinggir sungai dengan diletakkan pada bangunan pelindung dari sedimentasi sungai. Namun demikian pada intake Unit PDAM Tanjung Selor, posisi intake yang berada pada belokan sungai menyebabkan rawan terkena sedimentasi. Posisi intake yang saat ini masih berfungsi sudah semakin dangkal sehingga pihak PDAM telah membuat bangunan baru untuk memindahkan intake yang ada saat ini, seperti terlihat pada Gambar 3-1 Sebagai antisipasi perkembangan Tanjung Selor yang cukup pesat, saat ini sedang dibangun intake dengan kapasitas 200 L/dtk dengan air baku Sungai Kayan. Direncanakan intake baru ini nantinya juga akan menyuplai kebutuhan Tanjung Selor. Kondisi intake yang masih beroperasi dan rencana intake baru dapat dilihat pada Gambar 4.14.



Gambar 4.14
Intake PDAM Tanjung Selor Saat Ini dan Intake Baru

Kondisi sungai-sungai di Kabupaten Bulungan secara rata-rata memiliki debit air cukup melimpah, hal ini menjamin tidak ada kekurangan dari sisi air baku. Kondisi yang berbeda dialami oleh Unit PDAM Bunyu dimana kondisi Sungai Kebun Sayur dan Kebun Damai

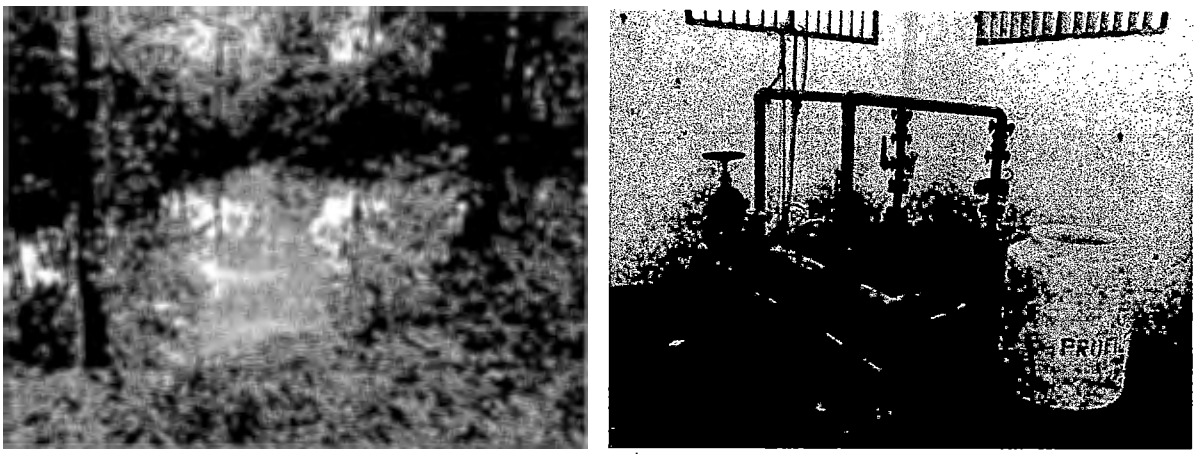
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebagai sumber air baku debitnya sangat terbatas sehingga dibuat kolam penampungan mengingat jika dalam jangka waktu agak lama tidak turun hujan sungai dalam keadaan kering. Kolam-kolam penampungan Sungai Kebun Sayur dan Sungai Kebun Damai terlihat pada Gambar 4.15 berikut:

Gambar 4.15
Intake Unit PDAM Bunyu

Kondisi intake Unit PDAM Bumi Rahayu yang menggunakan air baku dari Sungai Mangkubuah masih berjalan baik. Meski Sungai Mangkubuah debitnya tidak besar namun masih cukup memadai untuk pengambilan 7,5 L/dtk. Namun demikian kondisi listrik yang sering mati sementara pompa intake ada kerusakan pada fungsi otomatis menyebabkan petugas PDAM harus menghidupkan listrik di lokasi intake setiap kali listrik menyala kembali. Kondisi air baku dan pompa intake terlihat pada Gambar 4.16 sampai dengan Gambar 4.17 di bawah ini:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

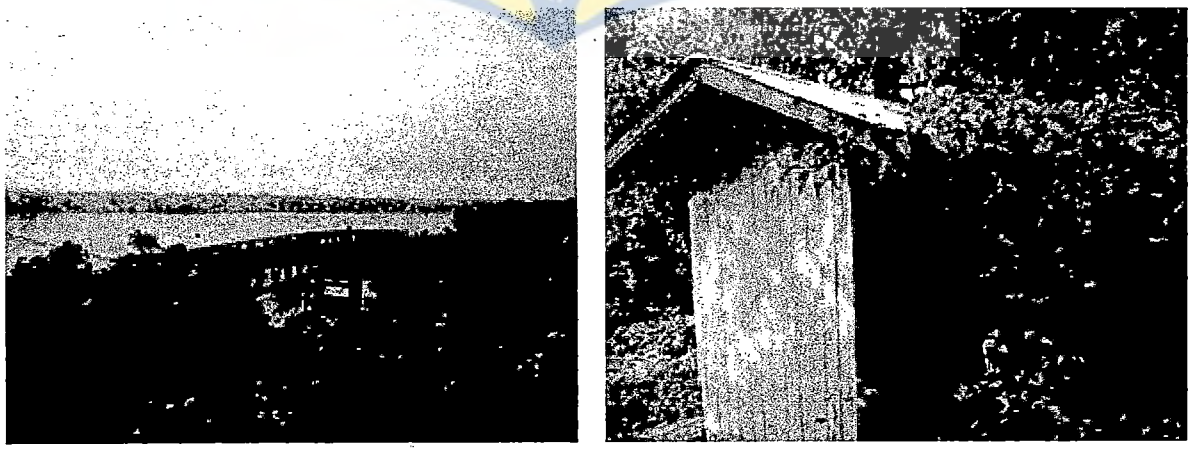


Gambar 4.16

Sungai Mangkubuah (Air Baku Unit PDAM Bumi Rahayu) dan Pompa Intake

Gambar 4.17

Sungai Jelarai (Air Baku Unit PDAM Jelarai) dan Bangunan Intake



Gambar 4.18

Sungai Pimping (Air Baku Unit PDAM Salimbatu) dan Bangunan Intake

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sumber air baku yang dimanfaatkan oleh PDAM Kabupaten Bulungan pada umumnya bersumber dari sungai yang diantaranya adalah sungai Buaya, sungai Kayan, dan sungai Jelarai. Hasil uji kualitas air sungai yang dilakukan dalam bulan Oktober 2014 pada kondisi tidak ada hujan menunjukkan bahwa kekeruhan air sungai-sungai tersebut relatif rendah yaitu bervariasi antara 6,2 – 77,7 NTU. Pengamatan lapangan menunjukkan bahwa kekeruhan air sungai pada saat hujan umumnya lebih tinggi dibandingkan pada hari-hari tidak ada hujan dan menunjukkan kandungan sedimen berwarna kecoklatan yang relatif lebih pekat. Keasaman atau pH air sungai tersebut antara 5,66 – 6,04 atau sedikit lebih rendah ditinjau dari persayaratan pH air sebesar 6 – 9 yaitu air yang dapat digunakan sebagai air baku air minum menurut PP No. 82 Th. 2001. Ditinjau dari parameter-parameter TDS, logam (Cd, Cr, Cu, Fe, Mn, Pb dan Zn), Fosfat dan Nitrat; air sungai tersebut masuk klasifikasi mutu air Kelas I yaitu air yang peruntukannya dapat digunakan untuk air baku air minum (lihat Tabel 4.5). Air baku dari sungai Kebun Damar dan Kebun Sayur memiliki pH yang rendah yaitu berturut-turut 4,3 dan 4,5 dan dari Sungai Kayan di Salimbatu memiliki fosfat yang lebih tinggi dari baku mutu yaitu 0,4 mg/l (lihat Tabel 4.7).

Tabel 4.7

Evaluasi Kualitas Air Baku PDAM

No.	Nama sungai	Lokasi sampling	Unit PDAM	Evaluasi Kualitas (Berdasarkan PP No.2 Th. 2001)				
				pH	TDS	Logam	P	NO_3
1.	Sungai Buaya	Kelurahan Tanjung Selor, Kecamatan Tanjung Selor	PDAM Tanjung Selor	MS	MS	MS	MS	MS
2.	Sungai Kayan	Desa Tanjung Palas, Kecamatan Tanjung	PDAM Tanjung	<MS	MS	MS	MS	MS

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

		Palas	Palas					
3.	Sungai Pimping	Desa Salimbatu, Kecamatan Tanjung Palas Tengah	PDAM Salimbatu	MS	MS	MS	TMS	MS
4.	Sungai Jelarai	Kelurahan Jelarai, Kecamatan Tanjung Selor	PDAM Jelarai	<MS	MS	MS	MS	MS
5.	Sungai Mangkubuah	Desa Bumi Rahayu, Kecamatan Tanjung Selor	PDAM Bumi Rahayu	<MS	MS	MS	MS	MS
6.	Sungai Kebun Damar	Desa Bunyu Barat Kecamatan Bunyu	PDAM Bunyu	TMS	MS	MS	MS	MS
7.	Sungai Kebun Sayur	Desa Bunyu Barat Kecamatan Bunyu	PDAM	TMS	MS	MS	MS	MS

Keterangan :

MS = Memenuhi Syarat Baku Mutu Kelas I PP 82 Th 2001.

TMS = Tidak Memenuhi Syarat Baku Mutu Kelas I PP 82 Th 2001.

Unit Produksi

Jumlah volume produksi dari tahun ke tahun secara kumulatif dari 6 unit pelayanan PDAM selama ini 5 tahun terakhir (2009-2013) relatif stabil sebagaimana terlihat bahwa produksi air PDAM antara periode 2009-2011 sempat mengalami penurunan rata-rata sebesar -4,72% namun demikian dari tahun 2011 hingga 2013 produksi mengalami kenaikan kembali rata-rata sebesar 8,02%.

Meski produksi air mengalami periode penunuruan dan juga periode kenaikan volumen produksi, namun dari sisi pemakaian oleh pelanggan selama 5 tahun terakhir (2009-2013) secara rata-rata mengalami peningkatan sebesar 4,53%. Dari sisi kategori pelanggan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

jumlah konsumsi tertingi ada pada kategori Rumah Tangga (Tempat Tinggal), Instansi/Kantor Pemerintah yang mencapai 83,36% dari total konsumsi air minum PDAM. Sementara rata-rata prosentase kenaikan konsumsi air ada pada kategori Badan Sosial, Rumah sakit dan Rumah Ibadah yang mencapai 11,44% (lihat Tabel 4.8 dan Tabel 4.9).

Tabel 4.8

Banyaknya Produksi Perusahaan Air Minum Tahun 2009-2013 (m^3)

Bulan	2009	2010	2011	2012	2013
1. Januari	251.204,00	248.610,00	225.551	236.218	244.724
2. Februari	221.481,00	252.456,00	204.333	221.156	222.115
3. Maret	255.479,00	257.350,00	223.060	233.619	238.399
4. April	239.325,00	217.594,00	204.894	231.451	238.969
5. Mei	241.078,00	222.612,00	211.018	235.464	245.067
6. Juni	237.941,00	222.521,00	198.017	228.621	153.184
7. Juli	242.007,00	222.049,00	212.776	242.776	259.341
8. Agustus	250.086,00	223.139,00	221.776	242.776	259.341
9. September	242.007,80	224.907,00	225.005	232.139	258.368
10.Oktober	240.216,80	217.352,00	230.607	236.686	258.288
11.November	237.439,80	226.373,00	226.578	231.945	298.076
12.Desember	224.664,00	223.219,00	234.247	239.126	286.568
Jumlah	**2.883.883,40**	**2.758.182**	**2.617.981**	**2.812.305**	**3.054.531**

Sumber:Bulungan dalam Angka (2014)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.9

Banyaknya Air Minum Yang Disalurkan Menurut Kategori Pelanggan Tahun 2009-2013

Kategori Pelanggan	2009	2010	2011	2012	2013
Rumah Tangga (Tempat Tinggal), Instansi/Kantor Pemerintah	1.745.125	1.758.331	1.775.154	1.918.459	2.017.644
Hotel/Objek Wisata, Toko, Industri, Perusahaan	246.446	254.224	267.772	307.573	342.872
Badan Sosial, Rumah sakit, rumah Ibadah dsb	39.021	44.568	50.196	58.543	59.873
Sarana (Fasilitas) Umum	-	-	-	-	-
Hydran Pelabuhan	-	-	-	-	-
Lainnya	-	-	-	-	-
JUMLAH	**2.030.592**	**2.057.123**	**2.093.122**	**2.248.575**	**2.420.389**

Sumber:Bulungan dalam Angka (2014)

Ditinjau dari parameter-parameter pH, kekeruhan, TDS, logam dan $KMnO_4$ menunjukkan bahwa output air minum dari PDAM di Kabupaten Bulungan umumnya memenuhi baku mutu air minum Permenkes No. 416 Tahun 1990, kecuali untuk IPA Salimbatu yang memiliki kadar $KMnO_4$ yang masih tinggi yaitu 15,5 mg/l dan IPA Bunyu dengan kandungan Mn = 0,23 mg/l.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.10

Evaluasi Kualitas Air Produk PDAM

No.	Lokasi sampling	Unit PDAM	Evaluasi Kualitas (Berdasarkan Permenkes No.416 Th. 1990)				
			pH	Kekeruhan	TDS	Logam	$KMnO_4$
1.	Outlet IPA Tanjung Selor	PDAM Tanjung Selor	<MS	MS	MS	MS	MS
2.	Outlet IPA Tanjung Palas	PDAM Tanjung Palas	<MS	MS	MS	MS	MS
3.	Outlet IPA Salimbatu	PDAM Salimbatu	<MS	MS	MS	MS	TMS
4.	Outlet IPA Jelarai	PDAM Jelarai	<MS	MS	MS	MS	MS
5.	Kantor Bupati	PDAM Jelarai	<MS	MS	MS	MS	MS
6.	Outlet IPA Bumi Rahayu	PDAM Bumi Rahayu	<MS	MS	MS	MS	MS
7.	Outlet IPA Bunyu	PDAM Bunyu	<MS	MS	MS	MS*) (Mn)	MS

Keterangan :

MS = Memenuhi Syarat Baku Mutu Kelas I PP 82 Th 2001.

MS*) = Ada parameter yang tidak memenuhi Syarat Baku Mutu Kelas I PP 82 Th 2001

TMS = Tidak Memenuhi Syarat Baku Mutu Kelas I PP 82 Th 2001.

Tingkat kehilangan air selama 5 tahun terakhir (2009-2013) secara rata-rata sebesar 23,17%, namun demikian dalam 5 tahun tersebut tingkat kehilangan air semakin menurun yang ditunjukkan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2011-2013) rata-rata sebesar 20,28% sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.11 berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.11

Tingkat Kehilangan Air

Tahun	Volume Produksi	Volume Distribusi	Tingkat Kehilangan Air
2009	2.883.883	2.030.592	29,59%
2010	2.758.182	2.057.123	25,42%
2011	2.617.981	2.093.122	20,05%
2012	2.812.305	2.248.575	20,05%
2013	3.054.531	2.420.389	20,76%

Sumber : Bulungan dalam Angka (data diolah)

Kinerja Unit Produksi

Dari data-data kondisi eksisting air baku, produksi dan distribusi pada sub bab sebelumnya dapat terlihat masih terdapat kinerja produksi yang belum optimal. Hal ini karena antara kapasitas produksi yang terbangun dengan kapasitas produksi yang terealisasi di beberapa unit pelayanan PDAM belum optimal digunakan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.20. Pada Unit Pelayanan PDAM Tanjung Selor kapasitas *idle*-nya masih cukup besar yaitu 40 L/dtk mengingat antara kapasitas terbangun yang mencapai 120 L/dtk baru bisa dimanfaatkan untuk produksi sebesar 80 L/dtk. Kapasitas *idle* juga masih terdapat di Unit Pelayanan PDAM Tanjung Palas sebesar 10 L/dtk dan Unit Pelayanan PDAM Bumi Rahayu sebesar 5 L/dtk (lihat Tabel 4.20).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.12

Kapasitas Sumber Air Baku dan Kapasitas

No	Nama Sumber	Lokasi Unit Produksi	Kap. Terbangun IPA (l/det.)	Kap Intake (l/det.)	Kap. Unit Produksi (l/det.)	Kap. Terjual (ldt)	Kap. Idle (l/det.)
1	Sungai Buaya	Tanjung Selor	120	120	80	59.09	40
2	Sungai Kayan	Tanjung Palas	30	15	20	10.1	10
3	Sungai Jelarai	Jelarai	15	15	15	13.76	0
4	Sungai Pimping	Salimbatu	5	7.5	5	4.05	0
5	Sungai Kebun Sayur/Mata Air Kebun Damai	Pulau Bunyu	5	7.5	5	3.45	0
6	Sungai Mangkubuah	Bumirahayu	10	7.5	5	4.21	5
			185	172.5	130	94.66	55

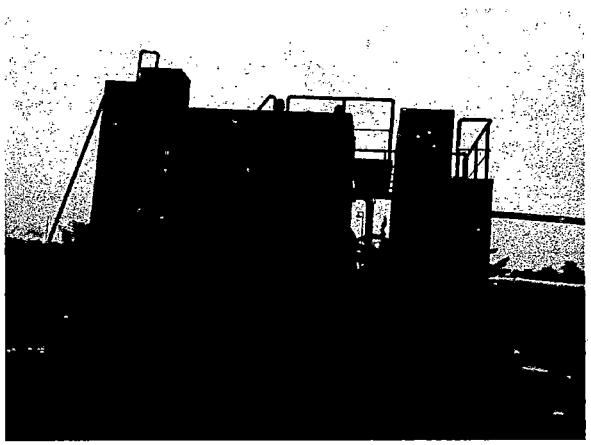
Sumber:Laporan PDAM Bulan Juni 2014

Dari tabel di atas terlihat masih cukup besarnya kapasitas *idle* khususnya di Unit PDAM Tanjung. Selor yang mencapai 40 L/dtk. Kondisi ini secara umum disebabkan kondisi sebagian IPA ada yang rusak serta pasokan listrik di beberapa lokasi Unit PDAM tidak kontinyu. Beberapa IPA milik Unit Pelayanan PDAM dapat dilihat pada Gambar berikut.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

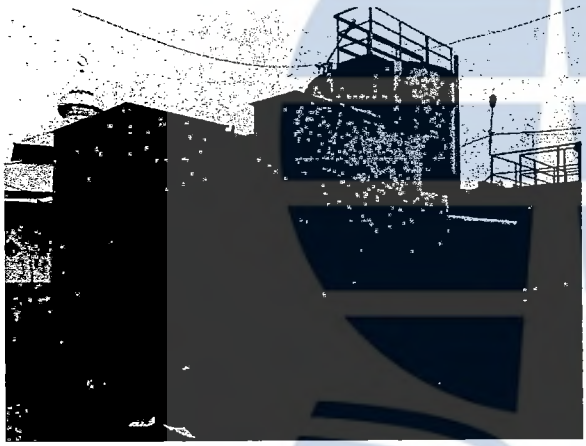
Gambar 4.18

IPA Unit PDAM Tanjung Selor



Gambar 4.19

IPA Unit PDAM Jelarai



Gambar 4.20

IPA Unit PDAM Tanjung Palas

Gambar 4.21

IPA Unit PDAM Bumi Rahayu

Unit Distribusi

Hampir seluruh unit pelayanan PDAM di kabupaten Bulungan menggunakan sistem distribusi air minum ke daerah pelayanan dengan sistem perpompaan. Dari 6 unit pelayanan hanya 1 unit pelayanan PDAM yang menggunakan sistem gravitasi yaitu Unit PDAM Salimbatu sebagaimana terlihat pada Tabel 4.22 Penggunaan sistem pompanisasi berakibat kebutuhan daya listrik yang besar. Hal ini yang kadang menjadi kendala sebagaimana dialami oleh Unit PDAM Tanjung Palas yang berkeinginan meningkatkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

jumlah produksi air namun belum mendapat persetujuaan dari PLN untuk menambah daya listrik karena keterbatasan listrik di Kabupaten Bulungan (lihat Tabel 4.13).

Tabel 4.13

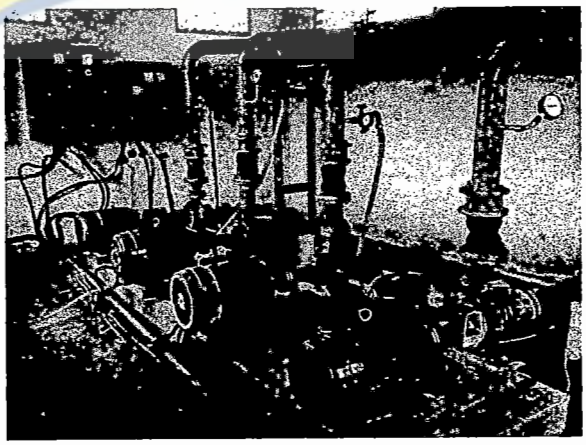
Jenis Sistem Distribusi PDAM Kab. Bulungan

No	Unit	Kapasitas Reservoir	Tahun Pembuatan	Sistem Pengaliran	Kapasitas Pompa	Keterangan
1	Tanjung Selor	200 m3 dan 400 m3	Th.1982 dan 2001	Perpompaan	60 l/dt , 40 l/dt, 10 l/dt	Terbagi 3 Zona
2	Tanjung Palas	240 m3	Th.2009	Perpompaan	10 l/dt	
3	Jelarai	100	Th.2007	Perpompaan	15 l/dt dan 10 l/dt	Terbagi 2 Zona
4	Salimbatu	50 m3	Th.2003	Gravitasi		
5	Pulau Bunyu	100	Th.1997	Perpompaan	5 l/dt	
6	Bumirahayu	100 m3	Th.2005	Perpompaan	5 l/dt	

Sumber:Laporan PDAM Bulan Juni 2014

Gambar 4.22

Pompa Distribusi PDAM Tanjung Selor



Gambar 4.23

Pompa Distribusi PDAM Jelarai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Unit Pelayanan

Kecamatan Tanjung Selor sebagai ibukota Kabupaten Bulungan memiliki prosentase jumlah penduduk terbanyak. Tercatat pada tahun 2013 penduduk di ibukota Kabupaten Bulungan mencapai 57.160 orang atau 36,9% dari total 154.934 penduduk Bulungan. Kecamatan Tanjung Selor sejauh ini dilayani oleh 3 Unit PDAM yaitu Unit PDAM Tanjung Selor, Jelarai dan Bumi Rahayau (Tabel 4.23) Secara keseluruhan seluruh unit PDAM telah mencakup pelayanan air minum/ bersih sebesar 27,7%. Jika dihitung besar cakupan pelayanan di ibukota Bulungan, dari 3 unit yang ada secara kumulatif baru mencapai 21,7% jika dibandingkan dengan total jumlah penduduk Kabupaten Bulungan.

Tabel 4.14

Data Pelanggan PDAM

UNIT SPAM	Jumlah Sambungan Rumah (Unit)	Hidran Umum	Daerah yg terlayani SPAM JP	Cakupan pelayanan*
Tanjung Selor	4.337	0	Tg Selor Hilir dan Tg Selor Hulu	16,8%
Tanjung Palas	941	0	Tg.Palas Hulu, Gunung Putih,Karang Anyar, Tg.Palas Tengah, Tg.Palas Hilir	3,6%
Jelarai	1,072	0	Jelarai Selor, Tengkapak dan Tg.Selor Timur	4,2%
Salimbatu	186	0	Salimbatu	0,7%
Pulau Bunyu	449	0	Bunyu Barat	1,7%
Bumirahayu	176	0	Bumirahayu	0,7%
	7.161		154.934	27,7%

Sumber : PDAM (bulan Juni 2014)

*) dinyatakan dalam % (perbandingan penduduk di wilayah Ibukota Kabupaten yang terlayani oleh JP SPAM PDAM dengan total jumlah penduduk Kabupaten)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut data BPS yang bersumber dari PDAM, dari tahun 2009 hingga 2013 jumlah pelanggan PDAM terus mengalami kenaikan rata-rata 4,91%. Dari sisi kategori pelanggan, prosentase kenaikan tertinggi merupakan Hotel/Objek Wisata, Toko, Industri, Perusahaan yang selama kurun 5 tahun kenaikannya rata-rata 7,16%. Sementera pertumbuhan pelanggan pada kategori Rumah Tangga (Tempat Tinggal), Instansi/kantor Pemerintah rata-rata mencapai 4,63% selama kurun 2009-2013. Dari sisi jumlah SR, kategori pelanggan Rumah Tangga (Tempat Tinggal), Instansi/kantor Pemerintah yang berjumlah 7.151 pada tahun 2013 mencakup 85,85% dari total pelanggan PDAM.

Tabel 4.15

Jumlah Pelanggan PDAM Menurut Kategori Pelanggan Tahun 2009-2013

Kategori Pelanggan	2009	2010	2011	2012	2013
Rumah Tangga (Tempat Tinggal), Instansi/kantor Pemerintah	5.123	5.423	5.608	5.917	6.139
Hotel/Objek Wisata, Toko, Industri, Perusahaan	717	765	838	900	945
Badan Sosial, Rumah sakit, Rumah Ibadah, dsb	54	56	62	67	67
Sarana (Fasilitas umum)					
Hydran Pelabuhan					
Lainnya/Industri					
Jumlah	**5.894**	**6.244**	**6.508**	**6.884**	**7.151**

Sumber : Bulungan Dalam Angka (2014)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Reservoir

Reservoir distribusi merupakan bangunan penampungan air minum sebelum dilakukan *pendistribusian* ke pelanggan/masyarakat, yang dapat ditempatkan di permukaan tanah, di atas permukaan tanah maupun dibawah permukaan tanah. Bangunan reservoir umumnya di letakan di dekat jaringan distribusi pada ketinggian yang cukup untuk mengalirkan air secara baik dan merata ke seluruh daerah konsumen. Secara umum reservoir pada 6 Unit Pelayanan PDAM yang ada di Kabupaten Bulungan ditempatkan di dekat IPA.

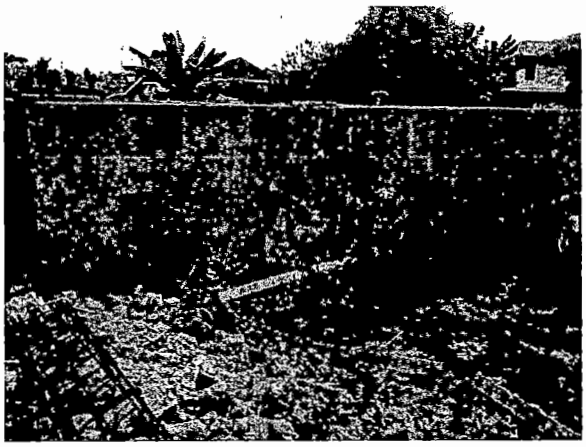
Jenis reservoir yang dibangun sebagian besar adalah beton, 1 buah dibangun dengan jenis plat baja yang berada di Unit PDAM Salimbatu (Tabel 4.16) Kapasitas reservoir disesuaikan dengan kapasitas IPA dan jumlah pelanggan. Unit PDAM Tanjung Selor dengan jumlah pelanggan terbesar memiliki kapasitas reservoir terbesar.

Tabel 4.16
Jenis dan Kapasitas Reservoir

NO	UNIT SPAM	Jenis Reservoir	Kapasitas Reservoir	Tahun Pembuatan	Sistem Pengaliran	Jenis Pompa	Kapasitas Pompa
1	Tanjung Selor	Beton	200 m^3, 400 m^3, 1000 m^3	1982, 2001 dan 2011	Perpompaan	Centrifugal	60 l/dt , 40 l/dt, 10 l/dt
2	Tanjung Palas	Beton	240 m^3	Th.2009	Perpompaan	Centrifugal	10 l/dt
3	Jelarai	Beton	100 m^3	Th.2007	Perpompaan	Centrifugal	15 l/dt dan 10 l/dt
4	Salimbatu	Plat Baja	50 m^3	Th.2003	Gravitasi		
5	Pulau Bunyu	Beton	100 m^3	Th.1997	Perpompaan	Centrifugal	5 l/dt
6	Bumirahayu	Beton	100 m^3	Th.2005	Perpompaan	Centrifugal	5 l/dt

Sumber : PDAM (bulan Juni 2014)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.24

Bangunan Reservoir PDAM Tanjung. Selor

Gambar 4.25

Bangunan Reservoir PDAM Jelarai

Gambar 4.26

Bangunan Reservoir PDAM Tanjung Palas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pipa Transmisi Dan Pipa Distribusi

Diameter pipa transmisi yang digunakan mulai dari Ø 100 mm hingga Ø 200 mm. Sedang untuk pipa distribusi diameter mulai Ø 50 mm hingga Ø 250 mm. Secara umum kondisi pipa masih cukup baik.

Tabel 4.17

Pipa transmisi SPAM PDAM

Unit	Air Baku	Ø (mm)		Panjang (m)	Kondisi
Tanjung Selor	Sungai Buaya	in:	200	30	baik
		out:	200	150	baik
Tanjung Palas	Sungai Kayan	in:	100	10	baik
		out:	150	200	baik
Jelarai Tanjung Selor	Sungai Jelarai	in:	100	10	baik
		out:	150	150	baik
Pulau Bunyu	Sungai Kebun Damai dan Sungai Kebun Sayur	in:	100	1650	baik
		out:	100	860	baik
Salimbatu Tj. Palas Tengah	Sungai Pimping	in:	100	20	baik
		out:	100	40	baik
Bumi Rahayu Tanjung Selor	Sungai Mangkubuah	in:	100	8	baik
		out:	150	765	baik

Sumber: Data teknik PDAM 2009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.18

Pipa distribusi SPAM PDAM

Unit	Primer		Sekunder		Tersier	
	Ø (mm)	Panjang (m)	Ø (mm)	Panjang (m)	Ø (mm)	Panjang (m)
Tanjung Selor	300		200	4.844	75	38.601
	250	2.340	150	5.849	50	47.995
			100	23.017		
Tanjung Palas	200		150	5.200	75	11.800
			100	8.700	50	12.800
Jelarai Tanjung Selor	200		150	1.900	75	
			100	4.000	50	2.900
Pulau Bunyu	150	4.200	100	2.800	75	3.150
					50	3.700
Salimbatu Tj. Palas Tengah	150	200	100	1.000	75	4.000
					50	950
Bumi Rahayu Tanjung Selor	150	920	100	5.740	75	4.200
					50	4.370
Jumlah		7.660		63.050		134.466

Sumber : Data teknik PDAM 2009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Hasil

Berdasarkan hasil dari data, observasi, dan wawancara terhadap para informan terpilih dapat diuraikan hasil penelitian terkait kinerja sistem penyediaan air minum oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan pada Tahun Anggaran 2015 sebagai berikut :

1. Dari persfektif kepuasan pelanggan

Berdasarkan data hasil pembangunan sistem penyediaan air minum Kabupaten Bulungan sampai dengan tahun 2015, cakupan layanan jaringan air minum Kabupaten Bulungan baru mencapai 51,80%. Dari data jumlah sambungan rumah, kondisi cakupan layanan jaringan perpipaan SPAM baik PDAM maupun Non PDAM di tiap-tiap kecamatan cukup beragam. Jika menggunakan angka cakupan pelayanan (berdasar jumlah SR) sebagaimana ditargetkan di dalam RPJM Nasional di tahun 2015 sebesar 68,87%. Maka dari 10 kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan, baru 3 kecamatan yang dapat memenuhi yaitu Kecamatan Sekatak, Peso dan Peso Hilir. Beberapa kecamatan yang hampir memenuhi target angka nasional adalah Kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas Timur dan Tanjung Palas Barat.

Dari 6 unit/cabamg yang dikelola oleh PDAM memiliki kapasitas terpasang sebesar 185 L/dtk dengan jumlah SR sambungan rumah sebanyak 7.161 buah. Unit-unit yang dikelola oleh PDAM tersebar di 4 kecamatan yaitu Kecamatan Tanjung Selor, Tanjung Palas, Tanjung Palas Tengah dan Bunyu. Dari 4 kecamatan yang dilayani oleh PDAM, Kecamatan Tanjung Selor yang merupakan ibukota Kabupaten Bulungan dengan jumlah penduduk terbanyak dibanding kecamatan-kecamatan lain, memiliki jumlah sambungan rumah yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terbanyak dilayani dari 3 unit yaitu Unit Tanjung Selor, Unit Jelarai dan Unit Bumi Rahayu.

Ditinjau dari parameter-parameter pH, kekeruhan, TDS, logam dan $KMnO_4$ menunjukkan bahwa output air minum dari PDAM di Kabupaten Bulungan umumnya memenuhi baku mutu air minum Permenkes No. 416 Tahun 1990, kecuali untuk IPA Salimbatu yang memiliki kadar $KMnO_4$ yang masih tinggi yaitu 15,5 mg/l dan IPA Bunyu dengan kandungan Mn = 0,23 mg/l.

Dari data-data kondisi eksisting air baku, produksi dan distribusi terlihat masih terdapat kinerja produksi yang belum optimal. Hal ini karena antara kapasitas produksi yang terbangun dengan kapasitas produksi yang terealisasi di beberapa unit pelayanan PDAM belum optimal digunakan. Pada Unit Pelayanan PDAM Tanjung Selor kapasitas *idle*-nya masih cukup besar yaitu 40 L/dtk mengingat antara kapasitas terbangun yang mencapai 120 L/dtk baru bisa dimanfaatkan untuk produksi sebesar 80 L/dtk. Kapasitas idle juga masih terdapat di Unit Pelayanan PDAM Tanjung Palas sebesar 10 L/dtk dan Unit Pelayanan PDAM Bumi Rahayu sebesar 5 L/dtk

Hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan para informan diketahui bahwa dari segi tampilan fisik DPUPR Kabupaten Bulungan guna mendukung layanan SPAM di Kabupaten Bulungan sudah cukup baik dan memadai. Namun, dari segi keandalan yaitu segi ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas masyarakat masih belum cukup puas terhadap layanan yang diberikan.

Kemudian dari segi daya tanggap (*responsiveness*), masyarakat menilai kemampuan layanan oleh pegawai DPUPR Kabupaten Bulungan mulai dari proses penerimaan berkas, pemeriksaan hingga penyelesaian berkas telah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dilakukan dengan cukup baik. Serta dari indikator jaminan (*assurance*) petugas DPUPR telah melaksanakan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, serta memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup baik, dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, juga tanpa ada pungutan biaya pelanggan.

Dari indikator empati (*emphaty*) diketahui bahwa petugas DPUPR khususnya yang menangani pelayanan sistem penyediaan air minum cukup memberikan perhatian dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat serta menjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggannya/masyarakat.

Indikator pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat terhadap tingkat kepuasan layanan air minum yang telah dilaksanakan oleh DPUPR Kabupaten Bulungan baik dari segi kuantitas maupun kualitas masih rendah, Hal ini berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa warga yang menilai bahwa layanan air minum masih sering mati dan mutunya masih jauh dari harapan.

2. Dari persfektif Keuangan

Berdasarkan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (LAKIP) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan Tahun 2015 diketahui bahwa jumlah belanja sebesar Rp. 593.590.335.735,05

Selanjutnya rincian alokasi anggaran dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Belanja Tidak Langsung Rp. 9.430.092.381,00
2. Belanja Langsung Rp. 584.160.243.354,05

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Terdiri dari :

- ✓ Belanja Pegawai Rp. 1.128.910.000,00
- ✓ Belanja Barang dan Jasa Rp. 10.349.471.610,00
- ✓ Belanja Modal Rp. 572.681.861.744,05

Jumlah Seluruh Belanja (1 + 2) **Rp. 593.590.335.735,05**

yang diperuntukkan bagi pelaksanaan 17 (tujuh belas) program pembangunan.

Tabel. 4.19

Pagu Anggaran Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan Tahun 2015

NO	PROGRAM	TOTAL
1.	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	3.555.191.100,00
2.	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	75.901.863.467,40
3.	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	37.500.000,00
4.	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	162.924.450,00
5.	Program Pembangunan Jalan dan Jembatan	107.046.599.650,00
6.	Program Pembangunan Saluran Drainase / Gorong-Gorong	2.666.336.601,00
7.	Program Rehabilitasi / Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	1.082.600.000,00
8.	Program Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan Irigasi, Rawa dan Jaringan Pengairan Lainnya	9.283.490.000,00
9.	Program Pengembangan, Pengelolaan, dan Konservasi Sungai, danau dan Sumber Daya Air Lainnya	1.626.225.000,00
10.	Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air Minum dan Air Limbah	11.964.239.159,00
11.	Program Pengendalian Banjir	53.967.179.419,50

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

12.	Program Pengembangan Wilayah Strategis dan Cepat Tumbuh	1.995.518.430,00
13.	Program Pembangunan Infrastruktur Perdesaan	10.829.931.190,00
14.	Program Pembangunan / Peningkatan Jalan dan Jembatan	264.279.106.848,56
15.	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Olahraga	37.170.914.980,00
16.	Program Pengembangan Perumahan	2.401.298.078,59
17.	Program Pembinaan dan Pengendalian Konstruksi Daerah	189.324.980,00

Tabel. 4.20

Perjanjian Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2015

NO	SASARAN	INDIKATOR	TARGET 2015	PROGRAM	PAGU
1.	Menciptakan sumber daya aparatur yang professional yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai	Tersedianya sarana / prasarana kantor Tersedinya jasa pendukung administrasi perkantoran	100 %	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	3.555.191.100,00
2.	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	Tersedianya Sarana / prasarana gedung kantor yang dibangun Tersedinya Kendaraan dinas / operasional	9 Unit 2 Unit	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	75.901.863.467,40
3.	Menciptakan sumber daya aparatur yang professional yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai	Tersedinya Sarana dan prasarana aparatur	75 Lembar	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	37.500.000,00

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4.	Meningkatnya Data Iventarisasi Aset	Terwujudnya inventarisasi aset Dinas Pekerjaan Umum Kab. Bulungan	100 %	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.	162.924.450,00
5.	Meningkatnya kualitas Prasarana Jalan Raya	- Tersedianya jalan yang di bangun (kondisi tanah) - Tersedianya Jembatan	53.100 KM 16 Unit	Program Pembangunan Jalan dan Jembatan	107.046.599.650,00
6.	Meningkatnya pengelolaan drainase	Terbangunnya Sistem drainase yang produktif	2.397,80 M	Program Pembangunan Saluran Drainase / Gorong-Gorong	2.666.336.601,00
7.	Meningkatnya kualitas prasarana jalan raya	Terciptanya jalan aspal yang terpelihara	0,475 Km	Program Rehabilitasi / Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	1.082.600.000,00
8.	Terciptanya kawasan food estate Terciptanya perlindungan untuk konstruksi sheet pile	- Tersedianya tanggul pembatas sungai yang di bangun - Tersedianya Jaringan Irigasi yang memadai - Tersedianya Jaringan Irigasi yang memadai - Terlaksananya normalisasi sungai	5.793 M' 246 M 3.910 M P = 34 M T = 2,5 M	Program Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan Irigasi, Rawa dan Jaringan Pengairan Lainnya	9.283.490.000,00
9.	Terciptanya aliran permukaan yang lancer	Tersedinya dan meningkatnya fungsi sungai / kanal	1.723 M	Program Pengembangan, Pengelolaan, dan Konservasi Sungai, danau dan Sumber Daya Air Lainnya	1.626.225.000.,00
10.	Meningkatnya kualitas jasa pelayanan prasarana air bersih dan limbah	Tersedinya Prasarana dan Sarana Air Minum yang di bangun	16 Unit	Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air Minum dan Air Limbah	11.964.239.159,00

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

11.	Penanggulangan Erosi dan Banjir pada bantaran sungai	Tersedinya Panjang tanggul sungai yang di bangun	3.170 M 4 grib 109 M bronjong	Program Pengendalian Banjir	53.967.179.419,50
12.	Meningkatnya pengembangan wilayah strategis cepat tumbuh	- Pembuatan dan pemasangan patok garis sempadan bangunan - Tersedinya Infrastruktur nilai cepat tumbuh	678 Buah	Program Pengembangan Wilayah Strategis dan Cepat Tumbuh	1.995.518.430,00
13.	Meningkatnya pengembangan Infrastruktur Perdesaan	Terciptanya Sarana Lingkungan Pemukiman yang di bangun Terciptanya Sarana dan Prasarana Air Bersih yang di bangun (DAK Intrastruktu Sanitasi)	3.212,80. M' 10 Unit	Program Pembangunan Infrastruktur Perdesaan	4.412.703.700,00 6.417.227.490,00
14.	Meningkatnya kualitas prasarana jalan raya	- Tersedianya jalan yang ditingkatkan (kondisi agregat) - Tersedianya Jalan yang ditingkatkan (kondisi Aspal) - Jalan yang di tingkatkan (Kondisi Rigid Pavement) - Gorong – Gorong yang di Bangun	131.054 Km 130.621 Km 1.595 Km 1 Unit	Program Pembangunan Jalan dan Jembatan	264.279.106.848,56
15.	Meningkatnya Sarana dan Prasarana Olahraga	Terciptanya Sarana dan prasarana olah raga yang dibangun	3 Unit	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Olahraga	37.170.914.980,00
16.	Meningkatnya Pengembangan Perumahan	Terciptanya Sarana dan prasarana perumahan yang dibangun	9.914,26 M3	Program Pengembangan Perumahan	2.401.298.078,59
17	Meningkatnya Pembinaan dan Pengendalian Konstruksi Daerah	Tersedianya Validasi Surat Ijin Jasa Konstruksi (SIUJK)	100 %	Program Pembinaan dan Pengendalian Konstruksi Daerah	189.324.980,00

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.21

Hasil Capaian Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2015

SASARAN	INDIKATOR	TARGET 2015	REALISASI	PRESENTASE PENCAPAIAN TARGET
Menciptakan sumber daya aparatur yang professional yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai	Tersedianya sarana / prasarana kantor Tersedinya jasa pendukung administrasi perkantoran	100 %	80 %	90 %
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	- Terbangunnya Sarana / Prasaara gedung kantor yang di bangun - Rehabilitasi Rumah Jabatan dan gedung kantor - Tersedinya Kendaraan dinas / operasional - Terpeliharanya peralatan dan perlengkapan kantor	9 Unit 8 Unit 2 Unit 100 %	9 Unit 8 Unit 2 Unit 80	100 100 100 80
Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur yang professional yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai	Tersedinya Sarana dan prasarana aparatur	100 %	100 %	100
Meningkatnya Data Iventarisasi Aser	Tersedinya Inventarisasi Aset Dinas Pekerjaan Umum Kab. Bulungan	100 %	100 %	100
Meningkatnya kualitas prasarana jalan raya	- Tesedianya Jalan yang di bangun (kondisi tanah) - Tersedianya Jembatan	..... Km 8 Unit	.....Km 8 Unit	85 100
Meningkatnya pengelolaan drainase	Terbangunnya Sistem drainase yang produktif	8.730,12 M	8.730,12 M	100
Meningkatnya kualitas prasarana jalan raya	Tersedianya Panjang jalan aspal yang dipelihara	0,475 Km	0,475 Km	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Terciptanya Kawasan food estate	Tersedianya tersedianya tanggul pembatas sungai Tersedianya Jaringan Irigasi yang memadai	6.000 M 246 M	5.793 M 246 M	100 100
Terciptanya perlindungan untuk konstruksi Sheet Pile	Terlaksananya normalisasi sungai	P= 34 M T = 2,5 M	P = 34 M T = 2,5 M	100
Meningkatnya kualitas jasa pelayanan prasarana air bersih dan limbah	Tersedianya Prasarana dan Sarana Air Minum yang di bangun	23 Unit	23 Unit	100
Penangulangan Erosi dan Banjir pada Bantaran sungai	Terbangunnya konstruksi sheet pile pada bantaran sungai	3.170 M P=16 M T= 14 M 4 grib 109 M bronjong	3.170 .M P=16 M T= 14 M 4 grib 109 M bronjong	100
Meningkatnya pengembangan wilayah strategis cepat tumbuh	Tersedianya Infrastruktur yang di bangun	678 Buah	678 Buah	100
Meningkatnya pengembangan Infrastruktur Perdesaan	Tersedianya Sarana Lingkungan Pemukiman yang di bangun Tersedianya Sarana dan Prasarana Air Bersih yang di bangun	..... M ..... Unit	..... M .....Unit	
Meningkatnya kualitas prasarana jalan raya	- Tersedianya jalan yang ditingkatkan (kondisi angrgat) - Tersedianya jalan yang di tingkatkan (kondisi aspal)	..... Km ..... Km	,..... Km ..... Km	100 100
Meningkatnya sarana dan prasarana olahraga	Terciptanya sarana dan prasarana olahraga yang di bangun	3 Unit	3 Unit	100
Meningkatnya Pengembangan Perumahan	Tersedianya sarana dan prasarana perumahan yang dibangun	9.914,26 M3	9.914,26 M3	100
Meningkatnya Pembinaan dan Pengendalian Konstruksi Daerah	Tersedianya Validasi Surat Ijin Jasa Konstruksi (SIUJK)	80 %	100	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.22

Perkembnagan Kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan Tahun 2012 - 2015

PROGRAM/KEGIATAN		SATUAN	TAHUN							
			2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
SEKRETARIAT										
Program Pelayanan Admnistrasi perkantoran										
1.	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	Lbr	3.300	90	3.300	96	3.300	96	3.300	95
2.	Penyediaan Jasa Komunikasi Sumber Daya Air dan Listrik	Pkt	100	95	100	90	100	91	100	95
3.	Penyadiaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas / Operasional	Thn	1	95	1	95	1	90	1	92
4.	Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan	Thn	1	90	1	95	1	95	1	95
5.	Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor	Org	25	94	25	90	25	95	25	95
6.	Penyediaan Alat - Alat Tulis Kantor	Thn	1	98	1	94	1	90	1	100
7.	Penyediaan Barang Cetakan dan Penggadaan	Thn	1	92	1	98	1	94	1	94
8.	Penyediaan Komponen Instalasi Listrik / Penerangan Bangunan Kantor	Thn	1	100	1	92	1	98	1	98
9.	Penyediaan Peralatan dan Perlengakapan kantor	Thn	1	90	1	100	1	92	1	92
10.	Penyediaan Peralatan Rumah Tangga	Unit	18	96	18	90	18	100	18	100
11.	Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang – Undangan	Eks	2.800	90	2.800	100	2.800	96	2.800	96
12.	Penyediaan Bahan Makanan dan Minuman	Porsi	1.800	96	1.800	96	1.800	90	1.800	100
13.	Rapat - Rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah	Org	120	97	120	96	120	96	120	100
14.	Rapat - Rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Dalam Daerah	Org	100	92	100	97	100	96	100	96
15.	Penyediaan Jasa Pendukung Teknis Administrasi Perkantoran	Org	5	92	5	97	17	97	17	97
Program peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur										
1.	Pemeliharaan Rutin / Berkala Gedung Kantor									
		Pkt	1	90	1	90	1	99	1	99
2.	Pengadaan Perlengkapan Gedung Kantor	Pkt	2	95	2	90	2	90	2	90
3.	Pemeliharaan Rutin / Berkala Kendaraan Dinas / Opersional	Unit	9	92	9	95	9	90	9	90
4.	Pemeliharaan Rutin / Berkala Perlengkapan Gedung Kantor	Unit	20	93	20	98	20	94	20	94
5.	Pemeliharaan Rutin / Berkala Peralatan Gedung									

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	Kantor	Pkt	1	95	1	92	1	93	1	93
Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan										
1.	Inventarisasi Aset Pemerintah Daerah	Pkt	1	95	1	90	1	99	1	95
BIDANG BINA MARGA										
Program Pembangunan Jalan dan Jembatan										
1.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kabupaten Bulungan (MY)	Km	0,750	95	0,750	95	0,750	92	0,750	96
		Bh	1,000	95	1,000	95	1,000	100	1,000	100
2.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kec. Tanjung Selor (MY)	Bh	2,000	90	2,000	90	2,000	90	2,000	95
3.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kecamatan Tanjung Palas (MY.)	Bh	1,000	98	1,000	98	1,000	100	1,000	100
4.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di kec. Tanjung Palas Utara (MY)	Bh	2,000	100	2,000	95	2,000	96	2,000	92
5.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di kec. Tanjung Palas Timur (MY)	Km	17.555	96	17.555	90	17.55	97	17.55	97
		Bh	1,000	100	1,000	94	1,000	92	1,000	99
		Bh	3,000	90	3,000	98	3,000	99	3,000	99
6.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kec. Tg. Palas, Tg Palas Barat, Peso Hilir dan Peso (MY)	Km	10.884	96	10.884	92	10.88	97	10.884	90
		Bh	2,000	96	2,000	100	2,000	99	2,000	90
7.	Pembangunan Jalan dan Jembatan Kec. Tanjung Tanjung Selor	Km	3.650	97	3.650	90	3.650	99	3.650	95
8.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kabupaten Bulungan	Paket	4,000	92	4,000	96	4,000	90	4,000	92
9.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kecamatan Tanjung Palas	Km	2.600	99	2.600	100	2.600	90	2.600	98
10.	Pembangunan Jalan dan Jembatan di Kec. Tg. Palas, Tg Palas Barat, Peso Hilir dan Peso	Km	2,000	97	2,000	90	2,000	95	2,000	97
Program Rehabilitasi / Pemeliharaan Jalan dan Jembatan										
1.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Jalan dan Jembatan	Km	1,000	90	1,000	92	1,000	93	1,000	100
Program Pembangunan / Peningkatan Jalan dan Jembatan										
1.	Peningkatan Jalan Dalam Kota (MY)	Km	14.458	95	14.458	90	14.458	98	14.458	100
2.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec. Tanjung Selor (MY)	Km	21.655	95	21.655	95	21.655	98	21.655	99
3.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec. Tanjung Palas (MY)	Km	8.019	95	8.019	92	8.019	97	8.019	100
4.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec. Tanjung Palas Tengah (MY)	Km	9.425	95	9.425	99	9.425	97	9.425	92
5.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec.									

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

	Tanjung Palas Utara (MY)	Km	5.404	95	5.404	99	5.404	95	5.404	100
6.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec.Tanjung Palas Timur (MY)	Km	30.150	90	30.150	93	30.150	95	30.150	90
7.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec. Bunyu	Km	4.646	94	4.646	99	4.646	90	4.646	96
8.	Peningkatan Jalan dan Jembatan di Kec. Sekatak	Km	1.106	98	1.106	95	1.106	94	1.106	100
9.	Peningkatan Jalan di Kec. Tanjung Palas, Tanjung Palas Barat, Peso Hilir dan Peso (My)	Km	160.839	92	160.839	99	160.839	98	160.839	90
10.	Peningkatan Jalan dan Jembatan Kec. Tanjung Selor	Km	7.196	100	7.196	99	7.196	92	7.196	96
11.	Peningkatan Jalan dan jembatan Kec. Tanjung Palas Tengah	Buah	1,000	96	1,000	95	1,000	90	1,000	97
12.	Peningkatan Jalan dan Jembatan Kec. Tanjung Palas Utara	Km	2.250	100	2.250	95	2.250	96	2.250	92
13.	Peningkatan Jalan dan Jembatan Kec. Tanjung Palas Timur	Km	5.250	90	5.250	95	5.250	100	5.250	98
14.	Peningkatan Jalan dan Jembatan Kec. Tanjung Palas Barat, Peso Hilir dan Peso	Km	1.500	96	1.500	94	1.500	96	1.500	99
BIDANG PENGAIRAN										
Program Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan Irigasi, Rawa dan Jaringan Pengairan Lainnya										
1.	Perencanaan pembangunan Jaringan Irigasi	Buku	10	90	10	90	10	90	10	100
2.	Pembangunan Jaringan irigasi	M'	3.878	95	3.878	96	3.878	90	3.878	100
3.	Pelaksanaan Normalisasi Saluran Sungai	M'	7,000	90	7,000	96	7,000	90	7,000	93
4.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Jaringan Irigasi (DAK 2015)	M'	3.500	95	3.500	96	3.556	90	4.000	100
5.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Bendung (DAK 2015)	M'	388	92	388	97	388	95	388	95
Program Pengelolaan Pengembangan dan Konservasi Sungai dan Sumber daya Air Lainnya										
1.	Rehabilitasi Kawasan Kritis Daerah Tangkapan Sungai dan Danau	M'	950	93	950	97	950	96	950	95
Program Pengendalian Banjir										
1.	Rehabilitasi Pemeliharaan Bantaran dan Tanggul Sungai	Paket	1,000	100	1,000	90	1,000	95	1,000	94
2.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Bantaran dan Tanggul Sungai, di Kec. Tanjung Selor	M'	300	90	300	90	300	98	300	99
3.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Bantaran dan Tanggul Sungai, di Kec. Tanjung Palas	M'	300	96	300	95	300	98	300	95
4.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Bantaran dan Tanggul Sungai, di Kec. Tanjung Palas Tengah	M'	300	100	300	92	300	99	300	100
5.	Rehabilitasi / Pemeliharaan Bantaran dan Tanggul Sungai, di Jelarai Hulu	M'	75	90	75	98	75	97	75	90

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

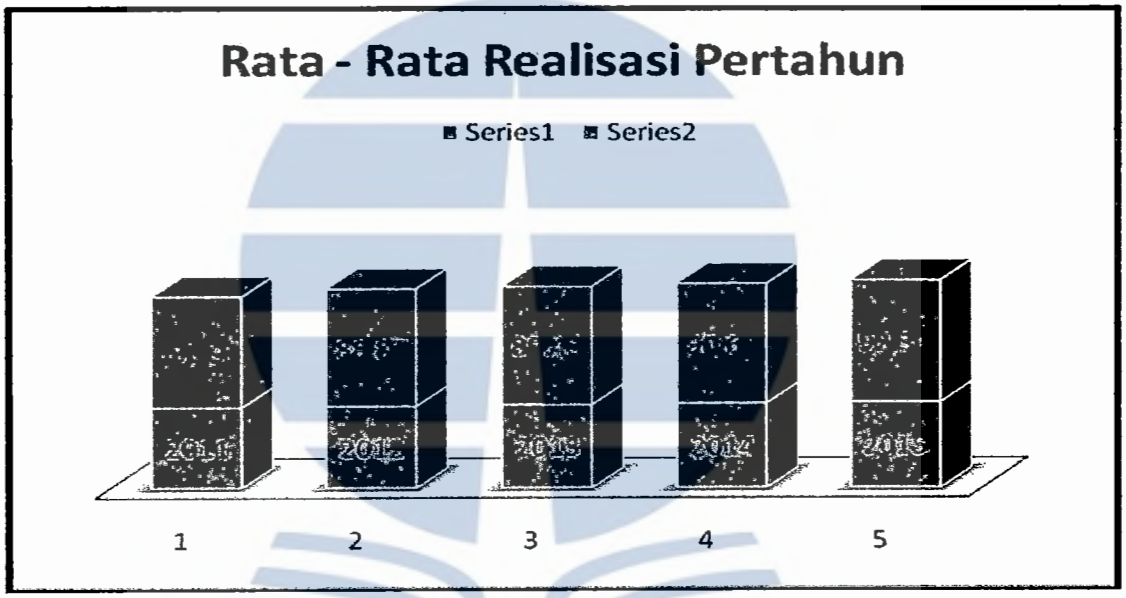
BIDANG SARANA LINGKUNGAN										
Program Pembangunan Sarana Drainase dan Gorong – Gorong										
1.	Pembangunan Saluran Drainase / Gorong - Gorong di Tanjung Selor	M'	1.180	98	1.180	97	1.180	92	1.180	96
Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air Minum dan Air Limbah										
1.	Penyediaan Prasarana dan Sarana Air Minum	Paket	1,000	96	1,000	99	1,000	100	1,000	97
2.	Pembangunan Jaringan Air Minum	Paket	1,000	100	1,000	99	1,000	90	1,000	98
3.	Penyediaan Prasarana dan Sarana Air Minum Perkotaan	Paket	1,000	96	1,000	98	1,000	96	1,000	90
Program Pembangunan Infrastruktur Perdesaan										
1.	Penataan Lingkungan Pemukiman	M'	1.410	90	1.410	94	1.410	97	1.410	98
2.	Pembangunan Sarana dan Prasarana Air Bersih Perdesaan	Paket	2,000	97	2,000	98	2,000	97	2,000	98
3.	DAK Infrastruktur Sanitasi dan Sharing DAK Infrastruktur Sanitasi dan Pendamping	Paket	-	-	-	-	-	-	1,000	100
BIDANG CIPTA KARYA										
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur										
1.	Pembangunan Gedung Kantor (MY)	Unit	4,000	92	4,000	90	4,000	99	4,000	98
2.	Pembangunan Gedung Kantor	Unit	15,000	98	15,000	96	15,000	99	14,000	95
3.	Rehabilitasi Sedang / Berat Rumah Jabatan	Unit	1,000	98	1,000	96	1,000	93	1,000	100
4.	Rehabilitasi Sedang / Berat Gedung Kantor	Unit	1,000	93	1,000	97	1,000	99	1,000	100
Program Pengembangan Wilayah Strategis dan Cepat Tumbuh										
1.	Pembangunan / Peningkatan Infrastruktur	Unit	3,000	99	3,000	90	3,000	95	3,000	90
2.	Pembangunan PNPM Perkotaan	Paket	1,000	98	1,000	90	1,000	95	1,000	96
3.	Pembangunan Infrastruktur Perdesaan (PPIP)	Paket	1,000	98	1,000	95	1,000	90	1,000	96
1.	Pembangunan Sarana dan Prasarana Olah Raga (MY)	Unit	2,000	94	2,000	98	2,000	92	2,000	100
2.	Pembangunan Sarana dan Prasarana Olah Raga	Unit	2,000	98	2,000	93	2,000	100	2,000	97
Program Pengembangan Perumahan										
1.	Pembangunan Sarana dan Prasarana Perumahan	Unit	1,000	90	1,000	98	1,000	100	1,000	100
Program Pembinaan dan Pengendalian Konstruksi Daerah										
1.	Validasi Surat Ijin Jasa Konstruksi	Paket	-	-	1,000	98	1,000	100	1,000	100

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.23

Rata – rata realisasi Keuangan Tahun 2011 - 2015

No	Tahun	Rata2 Realisasi
1	2011	83,9
2	2012	88,87
3	2013	89,43
4	2014	90,67
5	2015	92.31



Dari data dan tabel di atas diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam mendorong kinerja keuangan instansi dari tahun ke tahun telah menunjukkan kinerja yang baik yang terlihat pada tahun 2011 sebesar 83,9% meningkat menjadi 88,87% pada tahun 2012, kemudian pada tahun 2013 menjadi 89,43%. Selanjutnya pada tahun 2014 mencapai 90,67% dan terus meningkat pada tahun 2015 dengan capaian sebesar 92,31 %.

Selanjutnya kalau ditelaah lebih khusus terkait pelaksanaan kinerja keuangan anggaran pada tahun 2015 yang sebesar 92,31%, untuk pelaksanaan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pembangunan sarana dan prasarana air minum sejumlah 16 (enam belas) unit dengan total pagu anggaran sebesar Rp, 11.964.239.156,00 terlaksana 100% dengan rincian sebagai berikut :

1. Penyediaan Prasarana dan Sarana Air Minum sebesar 97%;
2. Pembangunan jaringan air minum sebesar 98%;
3. Penyediaan prasarana dan sarana air minum perkotaan sebesar 90%; dan
4. Pembangunan sarana dan prasarana air bersih perdesaan sebesar 98%;

Sehingga apabila dirata-rata kinerja keuangan DPUPR Kabupaten Bulungan berdasarkan LAKIP Tahun 2015 khusus bidang pembangunan sistem penyediaan air minum adalah 95,75% atau mempunyai kinerja sangat baik.

3. Dari persfektif proses internal

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap para informan diketahui bahwa kondisi sarana dan prasarana kantor dalam menjalankan fungsi layanan publik oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan sudah cukup memadai.

Posisi gedung kantor DPUPR Kabupaten Bulungan sangat strategis, terletak di Jalan Jelarai Selor yang merupakan jalan poros yang menghubungkan kota Tanjung Selor dengan Kabupaten Berau dan Kabupaten Tana Tidung serta Malinau. Kemudian ditunjang dengan tempat parkir yang luas sehingga apabila melaksanakan rapat koordinasi maupun kegiatan lainnya sangat mendukung. Selain itu juga fasilitas kantor lainnya berupa listrik, air bersih, genset, fasilitas internet serta yang paling utama berupa ruang-ruang kerja dan ruang layanan sudah lumayan baik dalam rangka memberikan fasilitas pendukung kerja bagi para pegawai serta fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selanjutnya dari variabel proses yang menggambarkan tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan yang terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu :

(a). Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target dan waktu yang telah ditetapkan;

(b). Selalu berada ditempat kerja sampai pekerjaan selesai;

(c). Pegawai mampu mengatasi hambatan dan masalah dalam pekerjaan;

(d). Dengan rencana.

Keseluruhan proses indikator ini telah diupayakan dilaksanakan dengan penuh komitmen dari kepala dinas hingga staf guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, walaupun secara SOP (Standar Operasional Prosedur) belum ada.

4. Dari persfektif pembelajaran dan pertumbuhan

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang berdasarkan data LAKIP Tahun 2015 memiliki sumber daya aparatur sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang Pegawai Negeri Sipil, Secara rinci komposisi SDM pada DPUPR Kabupaten Bulungan menurut tingkat pendidikan dapat di lihat dalam lampiran di bawah.

Terlihat bahwa personil pegawai pada DPUPR Kabupaten Bulungan terdiri atas 17 orang berpendidikan SLTA, 5 orang D3, dan 27 orang yang berpendidikan Strata 1 serta terdapat 4 orang yang telah menempuh pendidikan S2. Selanjutnya ASN yang ada terdiri atas 12 orang berpangkat golongan ruang II, 38 orang bergolongan III dan 3 orang yang bergolongan ruang IV. Dari komposisi ini dapat diketahui bahwa dari segi pendidikan dan golongan ruang potensi SDM pada instansi DPUPR Kabupaten Bulungan sudah lumayan baik untuk dikembangkan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas, kepala bidang cipta karya dan kepala seksi terkait diketahui bahwa melalui DPUPR dan komitmen Pemerintah Daerah untuk peningkatan sumber daya manusia telah dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan serta memberikan kesempatan yang luas kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

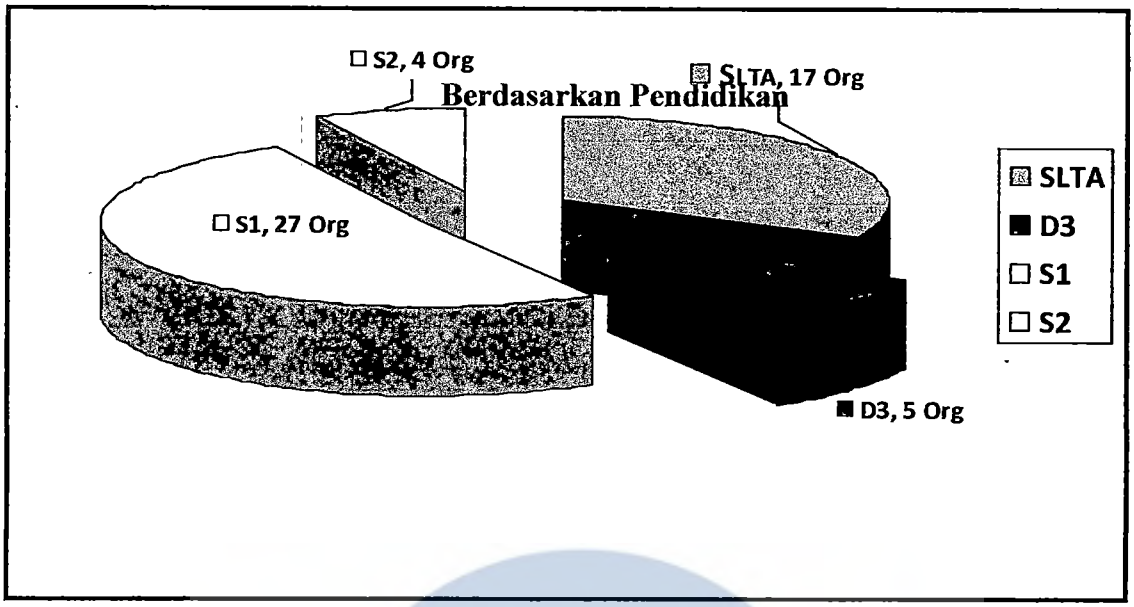
Dari aspek motivasi kepada pegawai dalam rangka menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi juga terus ditingkatkan. Dan yang tidak kalah penting adalah aspek *reward* kepada pegawai dilakukan melalui pemberian gaji dan tunjangan yang memadai agar staf pegawai merasa dihargai dan puas terhadap hasil kerjannya.

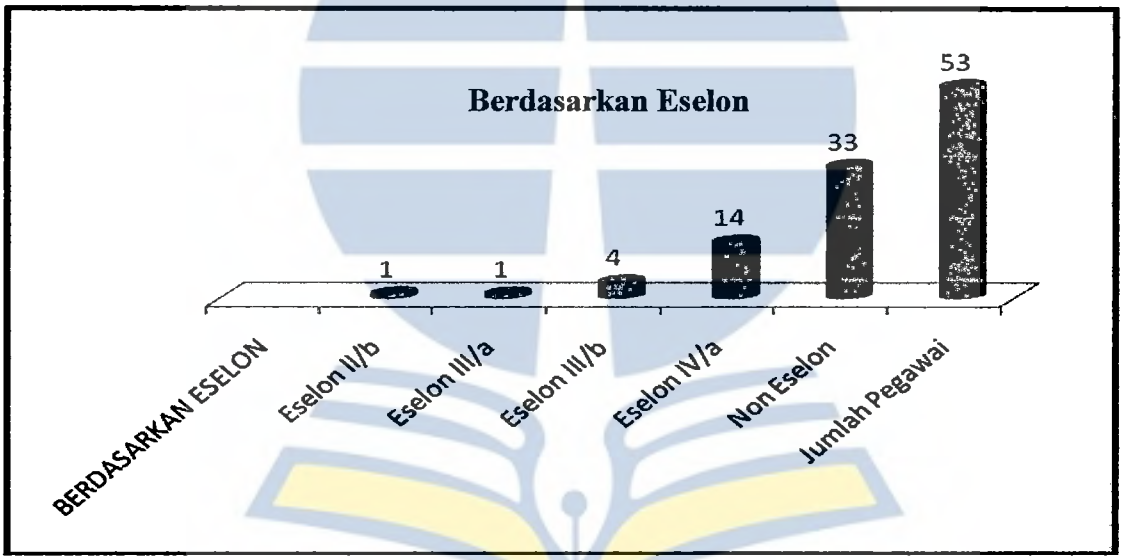
Tabel 4.24

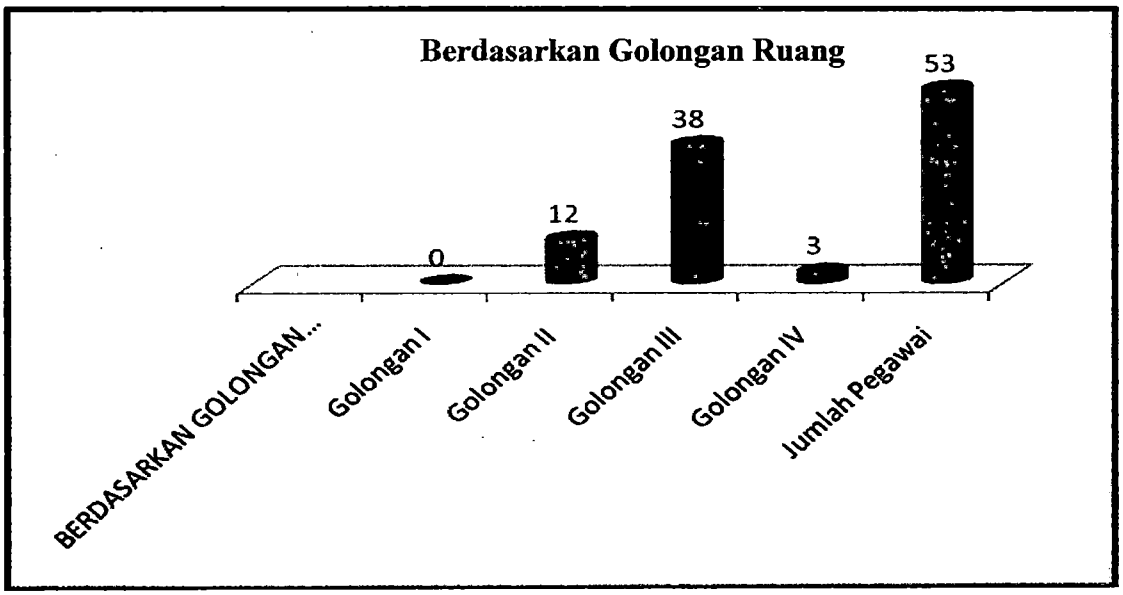
Daftar Personil Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan
Menurut Pendidikan, Golongan dan Eselon Hingga 31 Desember 2015

Berdasarkan Pendidikan		Berdasarkan Eselon		Berdasarkan Golongan	
SD	-				
SLTP	-	Eselon II/b	1	Golongan I	-
SLTA	17	Eselon III/a	1	Golongan II	12
D3	5	Eselon III/b	4	Golongan III	38
S1	27	Eselon IV/a	14	Golongan IV	3
S2	4	Non Eselon	33	-	-

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka







Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. Pembahasan

Dalam pembahasan hasil pengamatan dan wawancara terhadap nara sumber yang dilakukan penulis pada penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik dengan judul "Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan)" adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pelanggan

Analisis terhadap kinerja pelanggan menggunakan indikator tingkat kepuasan pelanggan, dengan metode pengamatan dan wawancara kepada pihak-pihak terkait. Berdasarkan teori *Service Quality* dari Valerie Zeithaml/Parasuraman dan Berry dalam Supranto (20011 ; 13) maka dapat diuraikan menjadi lima variable *Service Quality* sebagai berikut :

(1) Wujud fisik (T*angibles*), yaitu penampilan fisik yang meliputi :

(a). Tata ruang kantor;

(b). Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pelayanan;

(c). Ketersediaan ruang tunggu dan toilet/wc.

(2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberi pelayanan yang meliputi :

(a). Pelayanan administrasi yang tidak berbelit – belit;

(b). Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan;

(c). Kesesuaian pelayanan diberikan kepada pihak terkait.

(3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan pegawai yang meliputi :

(d). Penerimaan berkas dilakukan dengan prosedur yang cepat;

(e). Pemeriksaan kelengkapan berkas yang cepat dan tepat;

(f). Proses penyelesaian berkas yang cepat dan tepat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(4) Jaminan (*assurance*), variabel ini meliputi :

(a). Sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan;

(b). Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan;

(c). Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti;

(d). Pelayanan yang diberikan tanpa adanya pungutan biaya pelanggan.

(5) Empati (*emphaty*), variabel ini meliputi :

(a). Memberi perhatian kepada masalah yang dihadapai pihak mitra kerja;

(b). Peduli terhadap keluhan mitra kerja berkaitan dengan kinerja DPU Kabupaten Bulungan;

(c). Selalu menjalin komunikasi yang baik dengan mitra kerja.

Dari data, hasil pengamatan dan wawancara terhadap para nara sumber dapat diketahui bahwa dari variabel persfektif kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan cukup memuaskan apabila dilihat dari lima variable *Service Quality* tersebut. Namun dari sisi pelayanan publik khususnya terkait pembangunan sistem penyediaan air minum masyarakat dapat dikategorikan belum memuaskan, hal ini disebabkan beberapa hal antara lain :

1. Pembangunan sistem penyediaan air minum yang belum merata di 10 (sepuluh) kecamatan Kabupaten Bulungan;
2. Pelayanan air bersih kepada masyarakat yang telah diserahkan DPUPR Kabupaten Bulungan dan dikelola melalui PDAM Kabupaten Bulungan (profesional) baru meliputi 4 (empat) kecamatan yaitu : (1) Kecamatan Tanjung Selor, (2) Kecamatan Tanjung Palas, (3) Kecamatan Tanjung Palas Tengah, dan (4) Kecamatan Bunyu. Sedangkan 5 (lima) kecamatan lainnya masih dikelola

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dengan mekanisme non PDAM sehingga dari segi layanan kepada masyarakat masih kurang;

3. Dari sisi kuantitas dan kualitas layanan air bersih kepada masyarakat juga masih sangat rendah, hal ini sangat tergantung cuaca dan pasokan listrik guna mendorong mesin pompa baik intake maupun distribusi untuk disalurkan kepada pelanggan. Pada saat musim kemarau kualitas air baik namun dari segi kuantitas terganggu dikarenakan terjadinya pendangkalan pada sumber air baku sehingga tidak memenuhi kapasitas mesin produksi (IPA/Instalasi Pengolahan Air). Sedangkan pada saat musim hujan kuantitas air baku melimpah, namun dari segi kualitas sangat buruk dikarenakan air baku dari sungai dari sisi muara menjadi kotor akibat abrasi tanah akibat hujan sehingga air baku menjadi sangat keruh dan sulit untuk diolah menjadi jernih seperti pada musim kemarau. Dan yang tidak kalah menentukan adalah terkait pasokan sumber listrik dalam hal ini listrik PLN, apabila terjadi pemadaman listrik oleh PLN maka otomatis produksi air oleh IPA tidak dapat berjalan normal dikarenakan tidak seluruh IPA PDAM memiliki mesin genset. Hal ini berakibat distribusi air baku ke pelanggan menjadi terkendala;
4. Alokasi anggaran yang terbatas, mengingat luas dan tersebarnya wilayah dan penduduk Kabupaten Bulungan sehingga untuk pembangunan jaringan air minum masyarakat membutuhkan alokasi dana yang sangat besar. Namun, hingga kini melalui DPUPR Kabupaten Bulungan pembangunan prasarana air minum belum terselesaikan baik melalui sumber dana APBD Kabupaten, APBD Provinsi, APBN maupun pendanaan lainnya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Kinerja Keuangan

Analisis terhadap kinerja keuangan DPUPR Kabupaten Bulungan dilakukan dengan cara membandingkan antara ketersediaan dana yang dikelola DPUPR Kabupaten Bulungan pada tahun 2015 sesuai DPA Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bulungan dan seberapa besar serapan dana yang terealisasi sesuai dengan hasil laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (LAKIP) DPU Kabupaten Bulungan Tahun 2015.

Mengacu kepada LAKIP DPU Kabupaten Bulungan Tahun 2015 diketahui bahwa capaian kinerjanya adalah sebesar 92,31 %, sedangkan kalau dilihat lebih khusus lagi terkait pembangunan prasarana air minum adalah diatas rata-rata 97% artinya kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan sangat baik.

3. Kinerja Proses Internal

Analisis kinerja proses internal dilakukan dengan metode wawancara dan pengamatan terkait sarana dan prasarana DPUPR dalam mendukung kegiatan dengan indikator :

(1) Tersedianya alat tulis kantor sistem kantor yang baik dan memadai

(2) Penguasaan terhadap sistem komputerisasi yang mendukung pelayanan

(3) Perawatan inventaris kantor dilakukan secara intensif

(4) Tersedianya data dan informasi yang mendukung pekerjaan

Sedangkan variabel proses yang menggambarkan tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan terdiri dari 4 (empat) indikator :

(a). Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target dan waktu yang telah ditetapkan;

(b). Selalu berada ditempat kerja sampai pekerjaan selesai;

(c). Pegawai mampu mengatasi hambatan dan masalah dalam pekerjaan;

(d). Dengan rencana

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari indikator proses internal ini, penulis baik melalui proses pengamatan dan wawancara menilai bahwa pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan sudah cukup baik dari segi sarana dan prasarana gedung kantor guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi DPUPR khususnya untuk menangani permasalahan pembangunan air minum di Kabupaten Bulungan.

Sedangkan dari segi variable proses terkait kemampuan pengawainya dalam menyelesaikan pekerjaan penulis nilai cukup baik, ini terlihat dari ketepatan dan kecepatan pegawai bidang pembangunan prasarana air bersih yang dapat menyelesaikan pekerjaan/proyek secara tepat waktu dan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan di lapangan.

4. Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan

Analisis terhadap kinerja pembelajaran dan pertumbuhan dilakukan dengan metode wawancara dan pengamatan pada karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan, sehingga dapat diketahui terkait :

(1) Motivasi dan kesempatan pengembangan diri pegawai;

(2) Komitmen pegawai terhadap organisasi;

(3) Kepuasan pegawai.

Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dari variable kinerja pembelajaran dan pertumbuhan pada DPUPR Kabupaten Bulungan dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari komitmen pimpinan instansi dan pemerintah daerah Kabupaten Bulungan yang sangat perhatian dan mendukung untuk memberikan motivasi serta kesempatan pengembangan diri pegawai khususnya PNS guna meningkatkan kemampuannya melalui diklat struktural maupun fungsional serta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memberikan insentif khusus untuk PNS yang meningkatkan kemampuan akademiknya dengan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi.

Komitmen yang tinggi dan dukungan yang baik dari pimpinan kepada staf mendorong meningkatnya kepercayaan dan komitmen pegawai untuk bekerja dengan baik guna mendukung segala kebijakan pimpinan instansi dan daerahnya sehingga tingkat kepuasan pegawai menjadi tinggi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan terkait penelitian berjudul "Analisis Kinerja Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan)' sesuai dengan metode *balance scorecard* dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. **Pengukuran kinerja persfektif kepuasan pelanggan**

   Dari variabel persfektif kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan cukup memuaskan apabila dilihat dari lima variable *Service Quality*. Namun dari sisi pelayanan publik khususnya terkait pembangunan sistem penyediaan air minum masyarakat dapat dikategorikan belum memuaskan.

2. **Pengukuran kinerja persfektif keuangan**

   Berdasar Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (LAKIP) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan Tahun 2015 diketahui bahwa capaian kinerjanya adalah sebesar 92,31 %, sedangkan kalau dilihat lebih khusus lagi terkait pembangunan prasarana air minum adalah diatas rata-rata 90% artinya kinerja DPUPR Kabupaten Bulungan sangat baik.

3. **Pengukuran kinerja persfektif proses internal**

   Proses pengamatan dan wawancara menilai bahwa pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan sudah cukup baik dari segi sarana dan prasarana gedung kantor guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi DPUPR khususnya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

untuk menangani permasalahan pembangunan sistem penyediaan air minum di Kabupaten Bulungan.

Sedangkan dari segi variabel proses terkait kemampuan pengawainya dalam menyelesaikan pekerjaan penulis nilai cukup baik, ini terlihat dari ketepatan dan kecepatan pegawai bidang pembangunan prasarana air minum yang dapat menyelesaikan pekerjaan/proyek secara tepat waktu dan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan di lapangan.

4. **Pengukuran kinerja persfektif pembelajaran dan pertumbuhan**

Pengukuran kinerja persfektif proses internal variable kinerja pembelajaran dan pertumbuhan pada DPUPR Kabupaten Bulungan dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari komitmen pimpinan instansi dan pemerintah daerah Kabupaten Bulungan yang sangat perhatian dan mendukung untuk memberikan motivasi serta kesempatan pengembangan diri pegawai khususnya ASN (Aparatur Sipil Negara) guna meningkatkan kemampuannya melalui diklat struktural maupun fungsional serta memberikan insentif khusus untuk ASN yang meningkatkan kemampuan akademiknya dengan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi.

Komitmen yang tinggi dan dukungan yang baik dari pimpinan kepada staf mendorong meningkatnya kepercayaan dan komitmen pegawai untuk bekerja dengan baik guna mendukung segala kebijakan pimpinan instansi dan daerahnya sehingga tingkat kepuasan pegawai menjadi tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan sejumlah saran dan masukan dalam rangka peningkatan kinerja Dinas Pekerjaan Umum

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan khususnya dalam rangka pembangunan sistem penyediaan air minum, antara lain :

1. **Dari segi persfektif kepuasan pelanggan**

   Dalam rangka peningkatan kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan dari persfektif kepuasan pelanggan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan perlu melakukan evaluasi secara internal dan monitoring terkait pembangunan sistem air minum yang telah terbangun, selanjutnya dengan kondisi eksisting instalasi yang sudah ada perlu dikaji lebih mendalam terkait kelanjutan atau tidaknya proyek guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan air bersih.

2. **Dari segi persfektif keuangan**

   Realisasi kinerja keuangan DPUPR Kabupaten Bulungan dan lebih khusus lagi pembangunan sistem air minum yang sudah baik, perlu dilanjutkan dengan lebih menekankan prinsip efektif dan efisien. Sehingga dengan pagu dana yang ada perlu lebih selektif untuk rencana pembangunan jaringan air minum khususnya kepada daerah yang sangat mendesak dan membutuhkan.

3. **Dari segi persfektif proses internal**

   Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan perlu melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana kantornya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja khususnya bidang cipta karya yang bertugas pada pembangunan sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum. Serta perlu menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait proses pembangunan sistem penyediaan air minum mulai dari usulan masyarakat hingga proses pelaksanaannya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. **Dari segi persfektif pembelajaran dan pertumbuhan**

Dalam rangka peningkatan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan DPUPR dan Pemerintah Kabupaten Bulungan perlu meningkatkan komitmen serta pengembangan mutu SDM dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan teknis kepada pegawai DPUPR khususnya pada bidang sistem penyediaan air minum seperti:

a. Diklat teknis perencanaan dan pembangunan SPAM sesuai peraturan Kementerian PUPERA;
b. Diklat teknis Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan air minum tingkat Kabupaten/Kota;
c. Diklat teknis manajemen operasional SPAM Non PDAM;
d. Diklat teknis operator Instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) tingkat desa.

Disamping itu juga perlu memberikan motivasi dan pemberian kesempatan kepada ASN DPUPR Kabupaten Bulungan untuk melanjutkan pendidikan akademik khususnya di bidang pengembangan sistem penyediaan air minum mulai dari jenjang Diploma 3, Strata 1, Strata2 sampai Strata 3.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. (2012). Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara

Melayu SP Hasibuan. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

As'ad, Moh. (2003). Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Jakarta: Liberty

Hasibuan, Melayu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung

Kaplan, Robert S. and David p. Norton (1996). Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action. Terjemahan Bahasa Indonesia: Penerbit Erlangga

Kaplan Robert S dan Norton David P. (2001). Balanced Scorecard, Menetapkan Strategi Menjadi Aksi. Jakarta: Penerbit Erlangga

Sedarmayani. (2009). Reformasi Adminstrasi Publik, reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan Yang Baik). Bandung: Refika Aditama

Sundarso, dkk (2011). Teori Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka

Nugraha, Moh. Q (2011). Materi Pokok Manajemen Stratejik Organisasi Publik. Jakarta: Universitas Terbuka

Prasojo Eko, dkk. (2011). Pemerintahan Daerah. Jakarta: Universitas Terbuka

Sopranto, J (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/68/Y/2003 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

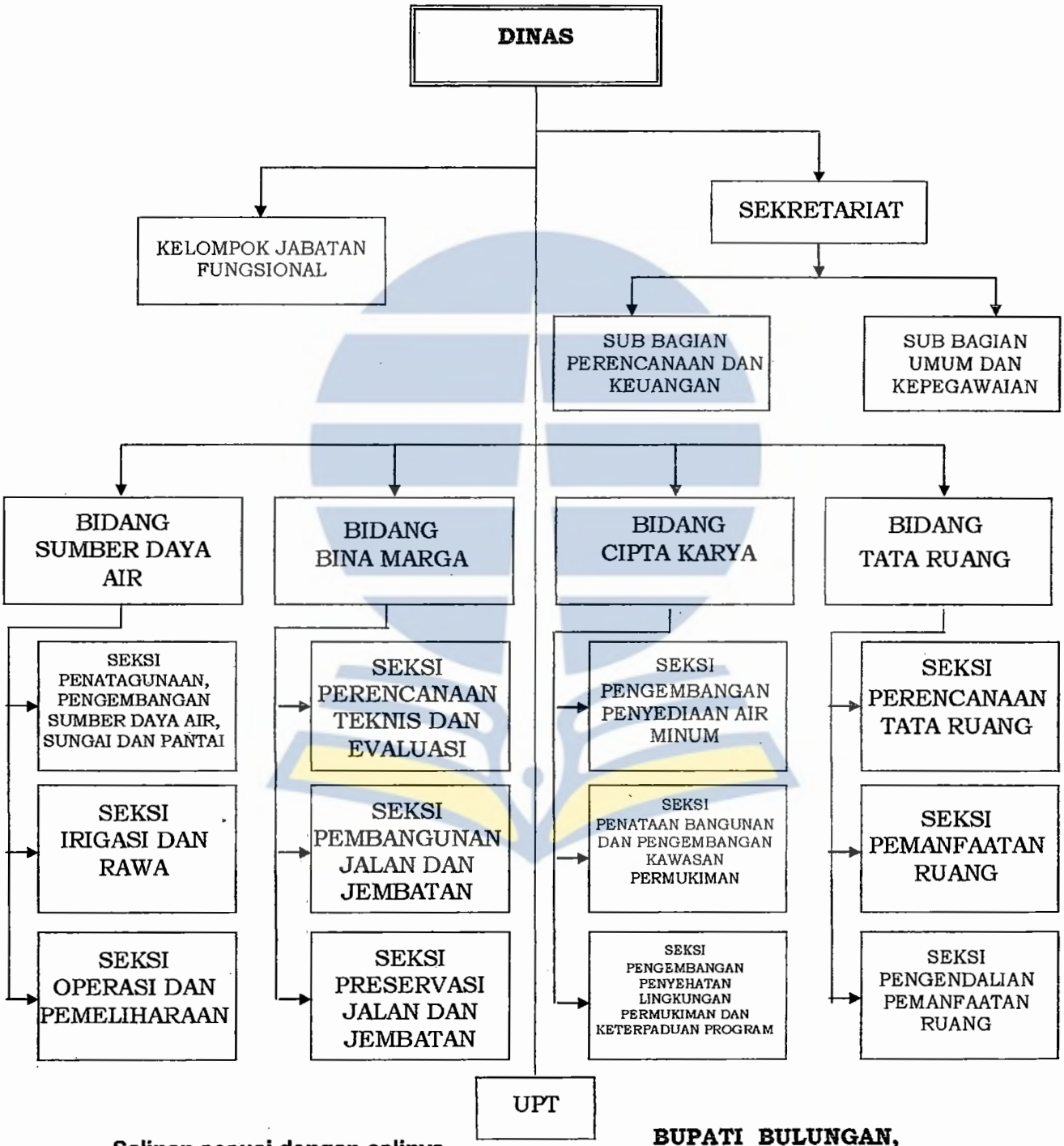
Dinarsanti Gita (2010) Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga Departemen Pekerjaan Umum dengan Pendekatan Balanced Scorecard. Jakarta: Tesis FEKON Universitas Indonesia

Dwi Wahyuni Ruslinda (2008) Analisis Pengukuran Kinerja Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual Departemen Hukum dan HAM RI dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. Jakarta: Tesis Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BULUNGAN
NOMOR : 38 TAHUN 2016
TENTANG : KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BULUNGAN

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN BULUNGAN



Salinan sesuai dengan aslinya
Plt Kepala Bagian Hukum,

HAMRAN, SH
Penata TK.I / IIId
Nip.19701130 2002121004

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SUDJATI

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 1

Jabatan : Kepala Dinas PUPR Kabupaten Bulungan

Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Variabel Persfektif Keuangan

Indikator Jumlah Anggaran;

1. Berapa jumlah anggaran yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kabupaten Bulungan tahun 2015 ?

Indikator Realisasi Anggaran

2. Berapa realisasi anggaran DPUPR Kabupaten Bulungan tahun 2015, khususnya anggaran bidang air bersih?
3. Bagaimana pandangan bapak terhadap realisasi anggaran yang dikelola pada instansi DPUPR, khususnya bidang air bersih?

Variabel Persfektif Proses Internal

Indikator sarana dan prasarana

4. Bagaimanan menurut bapak tentang ketersediaan sarana dan prasarana kerja di instansi yang Bapak pimpin?

Indikator proses penyelesaian pekerjaan

5. Bagaimana menurut bapak tentang hasil kerja yang telah dicapai oleh staf khususnya yang menangani tentang air bersih?

Variabel Persfektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Indikator motivasi dan kesempatan pengembnagan diri pegawai

6. Bagaimanan cara bapak memberikan motivasi terhadap staf di instansi bapak?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator komitmen pegawai terhadap organisasi

7. Untuk menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi, langkah apa yang bapak lakukan?

Indikator Kepuasan Pegawai

8. Agar staf yang bapak pimpin memiliki kepuasan dalam bekerja, upaya apa yang bapak lakukan pada organisasi yang dipimpin?

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator Tampilan fisik;

1. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kantor instansi bapak dalam menjaalankan fungsi pelayanan ?
2. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan DPUPR khususnya bidang air bersih?

Indikator pelayanan;

3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh DPUPR sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu?
4. Apakah menurut bapak pelayanan yang diberikan oleh instansi bapak sudah baik dari segi ketepatan waktu dan hasil?
5. Apakah menurut bapak pelayanan DPUPR khususnya pembangunan dan pemeliharaan prasarana dan sarana bidang air bersih sudah cukup baik sesuai standar nasional?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 2

Jabatan : Kepala Bidang Cipta Karya

Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Variabel Persfektif Keuangan

Indikator Jumlah Anggaran;

1. Berapa jumlah anggaran yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kabupaten Bulungan tahun 2015 ?

Indikator Realisasi Anggaran

2. Berapa realisasi anggaran DPUPR Kabupaten Bulungan tahun 2015, khususnya anggaran bidang air bersih?
3. Bagaimana pandangan bapak terhadap realisasi anggaran yang dikelola pada instansi DPUPR, khususnya bidang air bersih?

Variabel Persfektif Proses Internal

Indikator sarana dan prasarana

4. Bagaimanan menurut bapak tentang ketersediaan sarana dan prasarana kerja di instansi yang Bapak pimpin?

Indikator proses penyelesaian pekerjaan

5. Bagaimana menurut bapak tentang hasil kerja yang telah dicapai oleh staf khususnya yang menangani tentang air bersih?

Variabel Persfektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Indikator motivasi dan kesempatan pengembnagan diri pegawai

6. Bagaimanan cara bapak memberikan motivasi terhadap staf di instansi bapak?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator komitmen pegawai terhadap organisasi

7. Untuk menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi, langkah apa yang bapak lakukan?

Indikator Kepuasan Pegawai

8. Agar staf yang bapak pimpin memiliki kepuasan dalam bekerja, upaya apa yang bapak lakukan pada organisasi yang dipimpin?

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator Tampilan fisik;

1. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kantor instansi bapak dalam menjaalankan fungsi pelayanan ?
2. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan DPUPR khususnya bidang air bersih?

Indikator pelayanan;

3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh DPUPR sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu?
4. Apakah menurut bapak pelayanan yang diberikan oleh instansi bapak sudah baik dari segi ketepatan waktu dan hasil?
5. Apakah menurut bapak pelayanan DPUPR khususnya pembangunan dan pemeliharaan prasarana dan sarana bidang air bersih sudah cukup baik sesuai standar nasional?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 3

Jabatan : Kepala Seksi Pengembangan Penyediaan Air Minum

Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Variabel Persfektif Keuangan

Indikator Jumlah Anggaran;

1. Berapa jumlah anggaran yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kabupaten Bulungan tahun 2015 ?

Indikator Realisasi Anggaran

2. Berapa realisasi anggaran DPUPR Kabupaten Bulungan tahun 2015, khususnya anggaran bidang air bersih?
3. Bagaimana pandangan bapak terhadap realisasi anggaran yang dikelola pada instansi DPUPR, khususnya bidang air bersih?

Variabel Persfektif Proses Internal

Indikator sarana dan prasarana

4. Bagaimanan menurut bapak tentang ketersediaan sarana dan prasarana kerja di instansi yang Bapak pimpin?

Indikator proses penyelesaian pekerjaan

5. Bagaimana menurut bapak tentang hasil kerja yang telah dicapai oleh staf khususnya yang menangani tentang air bersih?

Variabel Persfektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Indikator motivasi dan kesempatan pengembnagan diri pegawai

6. Bagaimanan cara bapak memberikan motivasi terhadap staf di instansi bapak?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator komitmen pegawai terhadap organisasi

7. Untuk menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi, langkah apa yang bapak lakukan?

Indikator Kepuasan Pegawai

8. Agar staf yang bapak pimpin memiliki kepuasan dalam bekerja, upaya apa yang bapak lakukan pada organisasi yang dipimpin?

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator Tampilan fisik;

6. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kantor instansi bapak dalam menjaalankan fungsi pelayanan ?
7. Apakah bapak sudah merasa puas dengan kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan DPUPR khususnya bidang air bersih?

Indikator pelayanan;

8. Apakah pelayanan yang diberikan oleh DPUPR sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu?
9. Apakah menurut bapak pelayanan yang diberikan oleh instansi bapak sudah baik dari segi ketepatan waktu dan hasil?
10. Apakah menurut bapak pelayanan DPUPR khususnya pembangunan dan pemeliharaan prasarana dan sarana bidang air bersih sudah cukup baik sesuai standar nasional?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 4

Jabatan : Kepala Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan

Instansi : Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan

Variabel Persfektif Keuangan

Indikator Jumlah Anggaran;

1. Apakah menurut bapak dana yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan khususnya terkait pembangunan prasarana dan sarana air bersih sudah memadai guna melaksanakan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan dasar air bersih kepada masyarakat?

Indikator Realisasi Anggaran

2. Apakah realisasi anggaran DPUPR Kabupaten Bulungan khususnya anggaran bidang air bersih sudah sesuai antara perencanaan dan pelaksanaannya?
3. Apakah rencana pembangunan dan pemeliharaan bidang air bersih pada DPUPR Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan RPJMD Kabupaten Bulungan, serta RPJMN?

Variabel Persfektif Proses Internal

Indikator sarana dan prasarana

4. Menurut bapak tentang ketersediaan sarana dan prasarana kerja pada DPUPR Kabupaten Bulungan khususnya bidang air bersih, apakah sudah cukup baik guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi instansi tersebut khususnya dalam hal penyediaan prasarana bidang air bersih masyarakat?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator proses penyelesaian pekerjaan

5. Bagaimana menurut bapak tentang hasil kerja yang telah dicapai oleh DPUPR Kabupaten Bulungan terkait pembangunan prasarana air bersih di Kabupaten Bulungan?

Variabel Persfektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Indikator motivasi dan kesempatan pengembangan diri pegawai

6. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik guna memberikan motivasi terhadap kepada staf untuk pengembangan SDM?

Indikator komitmen pegawai terhadap organisasi

7. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik guna menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi?

Indikator Kepuasan Pegawai

1. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik sehingga memiliki kepuasan dalam bekerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja instansi?

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator Tampilan fisik;

11. Apakah menurut bapak instansi DPUPR kondisi kantor kantornya sudah cukup memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan khususnya bidang air bersih?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

12. Apakah menurut bapak instansi DPUPR kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangannya sudah cukup baik guna melaksanakan pelayanan publik khususnya bidang air bersih?

Indikator pelayanan;

13. Menurut bapak pada instansi DPUPR sudah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayan publik kepada masyarakat ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 5

Jabatan : Kepala Bidang Perekonomian, SDA, Infrastruktur dan Kewilayahan

Instansi : Bappeda dan Litbang Kabupaten Bulungan

Variabel Persfektif Keuangan

Indikator Jumlah Anggaran;

1. Apakah menurut bapak dana yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bulungan khususnya terkait pembangunan prasarana dan sarana air bersih sudah memadai guna melaksanakan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan dasar air bersih kepada masyarakat?

Indikator Realisasi Anggaran

2. Apakah realisasi anggaran DPUPR Kabupaten Bulungan khususnya anggaran bidang air bersih sudah sesuai antara perencanaan dan pelaksanaannya?
3. Apakah rencana pembangunan dan pemeliharaan bidang air bersih pada DPUPR Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan RPJMD Kabupaten Bulungan, serta RPJMN?

Variabel Persfektif Proses Internal

Indikator sarana dan prasarana

4. Menurut bapak tentang ketersediaan sarana dan prasarana kerja pada DPUPR Kabupaten Bulungan khususnya bidang air bersih, apakah sudah cukup baik guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi instansi tersebut khususnya dalam hal penyediaan prasarana bidang air bersih masyarakat?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator proses penyelesaian pekerjaan

5. Bagaimana menurut bapak tentang hasil kerja yang telah dicapai oleh DPUPR Kabupaten Bulungan terkait pembangunan prasarana air bersih di Kabupaten Bulungan?

Variabel Persfektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Indikator motivasi dan kesempatan pengembangan diri pegawai

6. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik guna memberikan motivasi terhadap kepada staf untuk pengembangan SDM?

Indikator komitmen pegawai terhadap organisasi

7. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik guna menumbuhkan komitmen pegawai terhadap organisasi?

Indikator Kepuasan Pegawai

8. Bagaimanan menurut bapak apakah pada instansi DPUPR telah melaksanakan prinsip manajemen administrasi publik sehingga memiliki kepuasan dalam bekerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja instansi?

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator Tampilan fisik;

1. Apakah menurut bapak instansi DPUPR kondisi kantor kantornya sudah cukup memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan khususnya bidang air bersih?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Apakah menurut bapak instansi DPUPR kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangannya sudah cukup baik guna melaksanakan pelayanan publik khususnya bidang air bersih?

Indikator pelayanan;

3. Menurut bapak pada instansi DPUPR sudah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayan publik kepada masyarakat ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 6

Jabatan : Masyarakat

Nama : Suwarno (warga kecamatan Tanjung Selor)

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator tampilan fisik (*tangibles*);

1. Apakah menurut anda instansi DPUPR kondisi kantor kantornya sudah cukup memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan khususnya bidang air bersih?
2. Apakah menurut anda instansi DPUPR kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangannya sudah cukup baik guna melaksanakan pelayanan publik khususnya bidang air bersih?

Indikator keandalan (*reliability*);

1. Apakah menurut anda dalam memberikan pelayanan publik khususnya terkait pembangunan SPAM, instansi DPUPR Kabupaten Bulungan telah melaksanakan pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit?
2. Apakah dari segi ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik?

Indikator daya tanggap (*responsiveness*):

1. Menurut anda kemampuan layanan oleh pegawai DPUPR Kabupaten Bulungan mulai dari proses penerimaan berkas, pemeriksaan hingga penyelesaian berkas telah dilakukan dengan cepat dan tepat ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator jaminan (*assurance*):

1. Menurut anda petugas DPUPR telah melaksanakan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan ?
2. Terkait kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan apakah menurut anda sudah baik ?
3. Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat telah terlaksana dalam layanan publik oleh DPUPR Kabupaten Bulungan ?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas tanpa ada pungutan biaya pelanggan ?

Indikator empati (*emphaty*)

1. Apakah menurut anda petugas DPUPR khususnya yang menangani pelayanan sistem penyediaan air minum memberikan perhatian dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat serta menjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggannya/masyarakat ?

Indikator pelayanan;

1. Apakah anda sudah puas dengan layanan air minum yang telah dilaksanakan oleh DPUPR Kabupaten Bulungan baik dari segi kuantitas maupun kualitas ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pertanyaan untuk informan 7

Jabatan : Masyarakat

Nama : Rahmat (warga kecamatan Tanjung Palas Timur)

Variabel Persfektif Kepuasan Pelanggan

Indikator tampilan fisik (*tangibles*);

1. Apakah menurut anda instansi DPUPR kondisi kantor kantornya sudah cukup memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan khususnya bidang air bersih?
2. Apakah menurut anda instansi DPUPR kondisi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangannya sudah cukup baik guna melaksanakan pelayanan publik khususnya bidang air bersih?

Indikator keandalan (*reliability*);

1. Apakah menurut anda dalam memberikan pelayanan publik khususnya terkait pembangunan SPAM, instansi DPUPR Kabupaten Bulungan telah melaksanakan pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit?
2. Apakah dari segi ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik?

Indikator daya tanggap (*responsiveness*):

1. Menurut anda kemampuan layanan oleh pegawai DPUPR Kabupaten Bulungan mulai dari proses penerimaan berkas, pemeriksaan hingga penyelesaian berkas telah dilakukan dengan cepat dan tepat ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator jaminan (*assurance*):

1. Menurut anda petugas DPUPR telah melaksanakan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan ?
2. Terkait kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan apakah menurut anda sudah baik ?
3. Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat telah terlaksana dalam layanan publik oleh DPUPR Kabupaten Bulungan ?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas tanpa ada pungutan biaya pelanggan ?

Indikator empati (*emphaty*)

1. Apakah menurut anda petugas DPUPR khususnya yang menangani pelayanan sistem penyediaan air minum memberikan perhatian dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat serta menjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggannya/masyarakat ?

Indikator pelayanan;

1. Apakah anda sudah puas dengan layanan air minum yang telah dilaksanakan oleh DPUPR Kabupaten Bulungan baik dari segi kuantitas maupun kualitas ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka