

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Raja Juarisman, Harapan Tua, R.F.S, dan Ali Yusri

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Evaluate the performance of public services. The purpose of this study was to evaluate the performance of public services in the Regional Technical Implementation Unit of the Drinking Water Supply System (UPTD SPAM) of Siak Regency, and analyze the factors that hampered the public service performance of the Siak Regency UPTD SPAM. The study uses descriptive qualitative research methods, data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results showed that the performance of the Siam District UPTD was not optimal and needed to be improved. Plan evaluation, performance process evaluation, performance measurement evaluation, evaluation of goals and objectives and evaluation of public service outcomes are still low. Human resource factors, budgetary and financial management factors, infrastructure factors, and work motivation factors influence or even hinder the performance of public services.

Key words: performance evaluation, public services

Abstrak: Evaluasi kinerja pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Kabupaten Siak, dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik UPTD SPAM Kabupaten Siak. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UPTD SPAM Kabupaten Siak belum optimal dan perlu ditingkatkan. Evaluasi rencana, evaluasi proses kinerja, evaluasi pengukuran kinerja, evaluasi tujuan dan sasaran dan evaluasi hasil pelayanan publik masih rendah. Faktor sumber daya manusia, faktor anggaran dan pengelolaan keuangan, faktor sarana prasarana, dan faktor motivasi kerja mempengaruhi bahkan menghambat kinerja pelayanan publik.

Kata kunci : evaluasi kinerja, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok bagi manusia, yang digunakan untuk keperluan minum, memasak, mandi, mencuci, dan lainnya. Sumber air untuk memenuhi kebutuhan pokok tersebut dapat berasal dari air permukaan, air bawah tanah, maupun air hujan. Negara menjamin hak rakyat atas air untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Berdasarkan Undang-Undang nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, prioritas utama pendayagunaan sumber daya air adalah untuk pemenuhan air bagi kebutuhan pokok sehari-hari masyarakat. Prioritas pendayagunaan sumber daya air selanjutnya adalah untuk pemenuhan air kebutuhan irigasi pertanian rakyat.

Penyediaan air minum merupakan kewajiban Pemerintah, sebagaimana tertuang

dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum merupakan urusan pemerintahan wajib pelayanan dasar di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Pelayanan air minum yang baik tentunya akan memberikan dampak pada perbaikan sosial, ekonomi dan lingkungan. Penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan air minum tersebut dilaksanakan secara konkuren, dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten.

Penyediaan layanan air minum di Kabupaten Siak berada dibawah pengelolaan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (PU TARUKIM) Kabupaten Siak melalui Unit

Pelaksana Teknis Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD-SPAM) Kabupaten Siak. Sumber air baku di Kabupaten Siak umumnya adalah dari Sungai Siak, kecuali di Kecamatan Minas yang diambil dari danau Takwana dan di Kecamatan Kandis yang diambil dari Sungai Kandis. UPTD SPAM Kabupaten Siak saat ini baru bisa melayani penyediaan air minum di 12 Ibukota Kecamatan (IKK) dari 14 IKK yang ada di Kabupaten Siak.

Kecamatan Siak merupakan salah satu kecamatan dari 14 kecamatan di Kabupaten Siak. Ibukota Kabupaten Siak, Kota Siak Sri Indrapura berada di wilayah Kecamatan Siak. Kondisi air permukaan di Kecamatan Siak kurang layak konsumsi, hal ini ditandai dengan kondisi air yang berwarna keruh kecoklatan, berbau, pH rendah dan memiliki kandungan beberapa unsur pencemar yang relatif tinggi. Oleh sebab itu, penyediaan dan pengolahan air minum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah sangat diperlukan oleh masyarakat di Kecamatan Siak.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, kualitas kerja UPTD SPAM di Kecamatan Siak saat ini belum optimal, hal tersebut dikarenakan belum terpenuhinya akses layanan air minum bagi seluruh masyarakat di Kecamatan Siak, volume/debit air yang terkadang kecil dan tidak kontinue (belum 24 jam), serta kualitas air yang masih kurang layak konsumsi (berwarna keruh).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan dipertegas dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 100 tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal, disebutkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal ditujukan untuk pencapaian target 100% dari target dan indikator penerima layanan setiap tahun. Berarti penyediaan air minum harus diselenggarakan untuk melayani 100% pelanggan (masyarakat). Diperlukan evaluasi untuk menilai kinerja UPTD secara lebih mendalam.

Evaluasi adalah suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara untuk

memperbaiki kinerjanya. Evaluasi penting dilakukan, mengingat tantangan kedepan adalah meningkatnya jumlah penduduk yang akan mengakibatkan meningkatnya kebutuhan air minum sehingga diperlukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat.

Pengertian kinerja menurut Simanjuntak (2005:106) adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Wibowo (2007:205), evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim, atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan, dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilaksanakan terhadap proses penilaian, review, dan pengukuran kinerja. Evaluasi kinerja organisasi pada umumnya dilakukan bersifat tahunan sehingga dapat memperoleh gambaran kinerja organisasi selama satu tahun. Pada prinsipnya, evaluasi kinerja, adalah penilaian kinerja yang dilakukan pada akhir tahun atau akhir periode perencanaan tertentu, sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh kinerja organisasi.

Evaluasi kinerja digunakan untuk kepentingan evaluasi tujuan dan sasaran, evaluasi rencana, evaluasi pengukuran kinerja, evaluasi hasil, evaluasi lingkungan, dan evaluasi proses kinerja.

1. Evaluasi tujuan dan sasaran, evaluasi terhadap tujuan dimaksudkan untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai atau tidak. evaluasi terhadap sasaran untuk mengukur pencapaian sasaran terhadap target yang telah ditetapkan. Evaluasi tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan.
2. Evaluasi rencana, untuk menilai apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan apa yang direncanakan.
3. Evaluasi lingkungan, untuk menilai kondisi lingkungan yang dihadapi saat proses pelaksanaan kinerja, dan dapat mengakibatkan kesulitan dan kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.

4. Evaluasi proses kinerja, untuk menilai apakah terdapat kendala dalam proses kinerja.
5. Evaluasi pengukuran kinerja, untuk menilai apakah pengukuran kinerja telah dilakukan dengan benar, sisten review dan coaching telah berjalan dengan semestinya, serta apakah metode yang digunakan dalam pengukuran sudah tepat dan benar dilakukan.
6. Evaluasi hasil, untuk menilai hasil kinerja organisasi, kelompok, maupun individu masing-masing pekerja

Pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan UPTD SPAM Kabupaten Siak, dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik UPTD SPAM Kabupaten Siak.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini bertempat di Kecamatan Siak, Kabupaten Siak. Data primer penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Dinas PU TARUKIM, pegawai UPTD, dan masyarakat. Sedangkan data sekunder berupa database/profil dinas, profil UPTD, statistik daerah, diperoleh dari perpustakaan, dan media online.

HASIL

Evaluasi rencana

Evaluasi terhadap rencana dilakukan untuk menilai apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan apa yang direncanakan. Apakah ada kesalahan pada tahap perencanaan, baik dalam merencana-

kan sumber daya, jadwal pelaksanaan, atau penetapan target kinerja.

Pada tahap perencanaan, UPTD SPAM tidak menyusun dokumen perencanaan, tapi disusun oleh Dinas PU TARUKIM. Terdapat beberapa dokumen yang telah disusun, antara lain dokumen Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Murni (RISPAM) Kabupaten Siak, dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas PUTARUKIM tahun 2016-2021, dan dokumen Rencana Kinerja (Renja) Dinas PUTARUKIM tahun 2018 termasuk dokumen perencanaan anggaran dinas berupa Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).

Berdasarkan pembahasan evaluasi rencana, maka diperoleh hasil bahwa perlu dilaksanakan peningkatan terhadap kualitas perencanaan. Pencapaian hasil terhadap target direncanakan di dokumen RISPAM mencapai 92,15%. Untuk dokumen Renstra Dinas, pencapaian sebesar 92,94%. Untuk dokumen Renja dan dokumen anggaran, target indikator keluaran belum menggambarkan kinerja keluaran secara spesifik yaitu cakupan layanan pelanggan yang tertangani, hanya menyebutkan jumlah unit SPAM Kecamatan yang beroperasi.

Evaluasi pengukuran kinerja

Evaluasi terhadap pengukuran kinerja menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, sisten review dan coaching telah berjalan dengan semestinya, serta apakah metode yang digunakan dalam pengukuran sudah tepat dan benar dilakukan. Evaluasi Pengukuran Kinerja adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program.

Terkait metode pengukuran kinerja, dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

1. Produktivitas

Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik sebuah proses. Input SPAM IKK SIAK, yaitu kapasitas Instalasi Pengolahan Air (IPA) sebesar 100 li-

ter/detik, sedangkan sistem pendistribusian menggunakan pompa centrifugal dengan kapasitas 60 liter/detik. Dengan jam operasi SPAM IKK SIAK selama lebih kurang 19,5 jam, mulai dari jam 04.30 WIB hingga pukul 24.00 WIB setiap harinya, SPAM IKK SIAK dapat melayani pelanggan sebanyak 8,775 SR. Faktanya, jumlah pelanggan di SPAM IKK SIAK tahun 2018 sebanyak 4.990 SR dan tahun 2019 sebanyak 5.085 SR. Sehingga produktivitas SPAM IKK SIAK tahun 2019 sebesar 172%, sangat mampu melayani pelanggan. Pengukuran produksi air yang dihasilkan saat ini tidak bisa dilakukan langsung, hanya berdasarkan besarnya pemakaian air yang tercatat di meteran pelanggan, sedangkan meteran yang ada di Instalasi pengolahan sedang rusak.

2. Kualitas

Metode pengukuran terhadap kualitas air yang dihasilkan, dilakukan melalui uji pH di Unit SPAM IKK dan pengecekan kualitas air di LABKESDA Dinas Kesehatan. Pengukuran pH dilaksanakan setiap hari dilaksanakan 2 kali, yaitu di unit air baku dan di unit pengolahan. Sedangkan pengukuran uji lab di LABKESDA Dinas Kesehatan hanya dilakukan setahun sekali, baru pada tahun 2020 dianggarkan di Dinas PU TARUKIM pemeriksaan uji kualitas air setiap bulan

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dilakukan sesuai waktunya. Waktu layanan SPAM IKK, mulai dari jam 04.30 WIB hingga jam 24.00 WIB, selama 19,5 jam, dihidupkan dan dimatikan oleh petugas operator secara manual melalui panel di Instalasi. Untuk mengevaluasi ketepatan waktu layanan ini, di UPTD SPAM IKK SIAK tidak ada metode khusus, hanya berdasarkan keluhan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengukuran kinerja ketepatan waktu tidak dilakukan, tergantung dari kinerja operator lapangan dan keluhan pelanggan.

4. Cycle Time

Pengukuran cycle time, biasanya diperlukan untuk berapa lama suatu tindakan dilakukan, dalam hal ini terkait penanganan aduan/keluhan dari pelanggan. Penangan pengaduan ditargetkan selesai sesegera mungkin, dalam 1x24 jam sudah ada petugas operator lapangan yang meninjau lokasi pelanggan yang menyampaikan aduan.

Berdasarkan pembahasan evaluasi pengukuran kinerja di atas, baik dari aspek produktivitas, ketepatan waktu, maupun cycle time, UPTD SPAM IKK SIAK belum menerapkan sistem pengukuran kinerja secara khusus. Hanya untuk pengukuran kualitas air, dilakukan pengukuran khusus melalui pengukuran uji pH setiap hari dan uji lab setiap bulan yang akan dilakukan mulai tahun 2020.

Evaluasi tujuan dan sasaran

Evaluasi terhadap tujuan dimaksudkan untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya telah tercapai atau tidak. Evaluasi terhadap sasaran untuk mengukur pencapaian sasaran terhadap target yang telah ditetapkan. Evaluasi tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan. Tujuan adalah sesuatu kondisi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. Sedangkan sasaran adalah rumusan kondisi yang menggambarkan tercapainya tujuan, berupa hasil pembangunan daerah yang diperoleh dari pencapaian hasil program perangkat daerah.

Berpedoman kepada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/m.PAN/11/2008 tentang Petunjuk Penyusunan Indikator Kinerja Utama, Indikator Kinerja Utama (IKU) adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis organisasi. Setiap instansi Pemerintah wajib menetapkan IKU secara formal untuk masing-masing level secara berjenjang. Berdasarkan lampiran peraturan tersebut, IKU dari UPTD SPAM Kabupaten Siak di Kecamatan Siak adalah % penduduk berakses air minum.

Kecamatan Siak, pada tahun 2018 memiliki jumlah penduduk sebanyak 27.124 jiwa dan 8.399 keluarga (perbandingan 1 : 3,23). Akses air minum layak pada tahun 2018 berdasarkan data Dinas PU-TARUKIM adalah sebesar 76,75%. Apabila dibandingkan dengan target Standar Pelayanan Minimal sesuai Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, bahwa pencapaian akses air minum harus 100% setiap tahunnya, maka kinerja tujuan dan sasaran UPTD SPAM IKK-SIAK tahun 2018 hanya sebesar 76,75%. Khusus untuk akses air minum yang bersumber dari SPAM IKK-SIAK, pencapaian kinerja tujuan dan sasaran akses air minum tahun 2018 adalah sebesar 59,41%.

Tabel 1. Akses air bersih di Kecamatan Siak

Kecamatan Siak	Jumlah	Ket.
Jumlah Penduduk	27.124	Jiwa
Jumlah Kepala Keluarga (KK)	8.399	KK
Jumlah pelanggan SPAM IKK Siak	4.990	SR
Jumlah Pengguna Sumur Bor	0	KK
Jumlah Pengguna Sumur Dangkal	2.423	KK
Jumlah Akses Air Bersih	7.413	KK
% Akses Air Bersih	88,26	%
% akses SPAM IKK	59,41	%

Sumber Data: Dinas PU TARUKIM

Evaluasi Hasil

Evaluasi terhadap hasil kinerja dilakukan terhadap hasil kinerja organisasi. Evaluasi terhadap hasil kinerja organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuan dan sasaran telah dapat dicapai. Evaluasi terhadap kinerja organisasi dapat dipergunakan untuk penetapan tujuan dan sasaran organisasi di kemudian hari.

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik sektor penyedia air minum, penulis memperhatikan Peraturan Menteri PU nomor 27/PRT/M/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. Terkait aspek pelayanan publik beberapa indikator yang perlu diperhatikan terkait cakupan pelayanan teknis, pertumbuhan pelanggan, tingkat penyelesaian pengaduan, kualitas air pelanggan, dan konsumsi air domestik.

1. Cakupan Pelayanan Teknis.

Cakupan pelayanan teknis dimaksudkan agar diketahui sejauh mana layanan air bersih/minum yang dilakukan penyedia terhadap wilayah pelayanan teknisnya.

Tabel 2. Penilaian cakupan Pelayanan Teknis

Kecamatan Siak	2016	2017	2018	2019
Jumlah penduduk	25.648	26.621	27.124	27.887
Jumah KK	8.015	8.326	8.399	8.766
Jumlah SR	4.528	4.774	4.990	5.085
Cakupan layanan teknis (%)	56,49	57,34	59,41	58,01
Standar cakupan layanan (%)	80	80	80	80
Kinerja cakupan layanan (%)	70,62	71,67	74,26	72,51

Sumber Data: SPAM IKK-SIAK

Memperhatikan data di atas, kinerja cakupan pelayanan teknis Unit SPAM IKK-SIAK tahun 2019 masih rendah yaitu sebesar 58,01%, lebih rendah dibandingkan tahun 2018 sebesar 59,41%. Apabila dibandingkan dengan standar pelayanan minimal cakupan pelayanan teknis sebesar 80%, maka capaian kinerjanya sebesar 72,51%, lebih rendah dibandingkan tahun 2018 sebesar 74,26%.

2. Pertumbuhan Pelanggan.

Pertumbuhan pelanggan menggambarkan kemampuan penyedia layanan air minum berusaha menambah jumlah pelanggannya.

Tabel 3. Pertumbuhan Pelanggan

Tahun	Jumlah SR	Pertumbuhan (%)	Standar pertumbuhan (%)	Capaian kinerja (%)
2016	4528			
2017	4774	5,43	10	54,3
2018	4990	4,52	10	45,2
2019	5085	1,90	10	19,0

Sumber Data: SPAM IKK-SIAK

Kinerja pertumbuhan pelanggan tahun 2018-2019 sebesar 1,9% lebih rendah dibandingkan pertumbuhan pelanggan tahun 2017-2018, dimana pertumbuhan pelanggan tahun 2017-2018 di unit UPTD SPAM IKK-SIAK sebesar 4,52%. Apabila dibandingkan dengan standar pertumbuhan pelanggan seharusnya minimal sebesar 10%, maka capaian kinerja pertumbuhan pelanggan tahun 2018-2019 sebesar 19%. Hal ini disebabkan saat ini jaringan pipa UPTD SPAM IKK SIAK baru menjangkau empat desa/kelurahan dari total delapan desa/kelurahan, yaitu Desa Langkai, Desa Suak Lanjut, Kelurahan kampung Dalam dan Kelurahan Kampung Rempak, dengan jumlah KK sebanyak 6.733 KK. Dengan jumlah SR sebesar 5.085 SR, maka sudah 75,08% KK di empat desa/kelurahan tersebut terlayani, makanya pertumbuhannya mulai melambat. Untuk meningkatkan pertumbuhan pelanggan, UPTD SPAM IKK SIAK perlu memperluas jangkauan jaringan pipa ke empat desa/kelurahan lainnya.

3. Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Tingkat penyelesaian pengaduan, menggambarkan kinerja organisasi dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Hal ini dikatakan oleh Amir Faizal, Kasi Air Bersih Dinas PU TARUKIM Kabupaten Siak :

“Dulu, dalam pengelolaan keluhan, sering lambat, terkadang sapa berhari-hari. Sekarang, *call centre*, bahkan saya langsung yang terima, di nomor 0811-7651133 agar bisa langsung cepat tanggap dan diteruskan ke operator teknis, namun karena melalui telepon, hal ini tidak tercatat di kantor, tapi

masalah teratasi” (Wawancara dilakukan pada tanggal 22 Desember 2019).

Pencapaian kinerja tingkat penyelesaian pengaduan saat ini tidak bisa diukur karena sejak tahun 2018, keluhan/komplain dari pelanggan terbanyak melalui telepon/WA/SMS ke call center nomor 0811-7651133, sedangkan yang menyampaikan keluhan melalui kotak saran di kantor layanan tidak banyak. Sehingga, pencatatan aduan dan penyelesaiannya saat ini tidak dilakukan, namun setiap ada keluhan melalui call center langsung ditindaklanjuti.

4. Kualitas Air Pelanggan

Evaluasi kualitas air menggambarkan sejauh mana pihak penyedia layanan air melayani pelanggan dengan kualitas air minum sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 492/MENKE/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Menurut Keterangan dari Amir Faizal, Kasi Air Bersih menyatakan :

“Kita memiliki alat standar pengukuran ph, yang dilakukan setiap hari. Tetapi untuk mengukur kualitas air sesuai dengan Permenkes kita dalam hal ini bekerjasama dengan Dinas Kesehatan melalui UPT-nya yakni UPT LABKESDA, biaya dari LABKESDA, namun hanya dilakukan setahun sekali. Mulai tahun 2020 ini baru dianggarkan pemeriksaan uji lab oleh DI dinas satu bulan satu kali” (Wawancara dilakukan pada tanggal 22 Desember 2019).

Ketika pertanyaan ini ditanyakan kepada warga, Harie Hendra Gunawan, beliau menyatakan:

“Kami yang tinggal di daerah Kelurahan Kampung Dalam Kecamatan Siak merasakan selama ini pelayanan yang kami terima dari SPAM Siak boleh dikatakan belum maksimal, misalnya menyangkut kualitas air bersih, jujur saja, air yang ada tidak berani kami gunakan

untuk konsumsi sehari-hari seperti untuk minum dan masak masih banyak warga yang ragu untuk menggunakan air tersebut, terkadang airnya juga tidak jernih. Kami untuk minum dan masak masih menggunakan air galon yang dibeli".(Wawancara dilakukan pada tanggal 17 Oktober 2019).

Memperhatikan keterangan tersebut di atas, maka kualitas air SPAM IKK SIAK hingga akhir tahun 2019 belum sepenuhnya dievaluasi dan diuji mengikuti kaidah Permenkes tersebut, karena

pemeriksaan kualitas air setiap hari hanya berdasarkan parameter pH, didapat hasil 6,6-7, standar Permenkes parameter pH di kisaran 6,5-8,5. Pemeriksaan dengan uji lab dilakukan setahun sekali, baru ditahun 2020 dilakukan setiap bukannya.

5. Konsumsi air domestik.

Indikator kinerja ini untuk mengetahui tingkat rata-rata konsumsi air per pelanggan dalam satu bulan dalam tahun berkenaan, serta pemakaian per orang perhari.

Tabel 4. Pemakaian/Konsumsi Air Bersih

Ket.	2016	2017	2018	2019	Ket
Jumlah SR	4552	4774	4990	5085	-
Jumlah air terjual per tahun (m3)	106.107	102.495	94.743	92.760	-
Jumlah konsumsi air perbulan (m3)	8842.25	8541.25	7895.25	7730	-
Konsumsi per pelanggan perbulan (m3)	1.94	1.79	1.58	1.52	-
Standar pemakaian per pelanggan (m3/bulan)	7,2	7,2	7,2	7,2	<ul style="list-style-type: none"> • Kebutuhan air perorang perhari = 60l/d • 1 SR = 4orang, • Perbulan perSR= 7200 l = 7,2 m3
Capaian kinerja (%)	26,98	24,85	21,98	21,11	-

Memperhatikan tabel di atas, maka kinerja konsumsi air di SPAM IKK SIAK tahun 2019 baru mencapai 21,11%, hal ini berarti tingkat konsumsi pelanggan masyarakat Kecamatan Siak terhadap pemakaian air SPAM masih rendah. Hal ini dikarenakan konsumsi air SPAM hanya digunakan untuk keperluan mandi dan cuci saja, untuk keperluan masak, makan dan minum masih menggunakan air galon.

Evaluasi proses kinerja

Evaluasi proses kinerja menilai apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja dapat berjalan seperti yang diharapkan? Pelaksanaan kerja di unit SPAM IKK SIAK terdiri dari beberapa proses, dimulai dari proses pengambilan air baku di intake, proses pengolahan di Instalasi pengolahan, pros-

es pendistribusian air di jaringan distribusi, dan proses pelayanan pelanggan di kantor layanan pelanggan.

Proses kerja di unit air baku, air baku untuk pengolahan diambil dari Sungai Siak, jarak unit air baku di tepi Sungai Siak ke unit pengolahan lebih kurang 500 m, penyadapan air menggunakan 3 unit pompa, selanjutnya dialirkan melalui pipa transmisi ke unit pengolahan. Evaluasi terhadap proses kinerja di unit air baku, tidak ada permasalahan teknis, hanya saja terkait permasalahan kualitas air baku, dengan pH hanya sebesar 4,4.

Evaluasi kinerja di proses pengolahan, unit pengolahan terdiri dari 2 unit bak dengan kapasitas 60 liter/detik dan 40 liter/detik. permasalahan di unit pengolahan adalah diakibatkan buruknya kualitas air baku, antara lain kadar lumpur tinggi sehingga air keruh kecoklat-coklatan dan pH air yang

rendah. Hal ini menyebabkan pemakaian bahan kimia pengolahan air cukup tinggi dan tidak selalu sama setiap harinya, khususnya saat air hujan karena lumpur dan air gambut dari tanah dan anak-anak sungai masuk ke Sungai Siak

Sedangkan unit distribusi, dialirkan melalui enam unit pompa, dua unit pompa utama berkapasitas 60 l/detik, empat unit pompa cadangan, dua unit berkapasitas 40 liter/detik dan sisanya berkapasitas 20 l/detik, selanjutnya dialirkan ke pipa distribusi berdiameter 10 inci sepanjang 6,3 km, pipa diameter 8 inci sepanjang 5,8 km, pipa diameter 6 inci sepanjang 12,3 km, pipa diameter 4 inci sepanjang 7,1 km, pipa diameter 3 inci sepanjang 13,5 km, dan pipa diameter 2 inci sepanjang 19,8 km. Permasalahan yang terjadi di unit distribusi adalah masih terdapatnya beberapa pipa lama, khususnya daerah sekitar Istana, sehingga perawatan dan pembersihan cukup sulit dilakukan

Unit layanan pelanggan, tempat pembayaran rekening air berada di Kantor Layanan Jalan Indragiri Kampung Rempak. Hasil observasi ke lapangan, layanan pelanggan kurang memuaskan, kondisi kantor kurang memadai, antara lain disebabkan tampak luar kantor yang kotor terkesan tidak ada perawatan, ruang antrian pelanggan kecil, ruang kerja petugas loket yang tidak tertata dengan baik, serta belum adanya sistem informasi pencatatan rekening listrik sehingga masih manual.

Evaluasi lingkungan

Evaluasi lingkungan dilakukan untuk menilai kondisi lingkungan yang dihadapi saat proses pelaksanaan kinerja, dan dapat mengakibatkan kesulitan dan kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.

Ada beberapa kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan kerja unit SPAM IKK SIAK yang dapat mengganggu hasil kinerja, antara lain hubungan dengan pelanggan karena adanya tanggapan/keluhan dari pelanggan, tunggakan pembayaran rekening dari pelanggan, dan ketersediaan listrik dari PLN.

Keluhan-keluhan yang terjadi karena kualitas air yang belum memenuhi standar dan pembayaran rekening air yang terkadang tidak jelas. Kondisi lingkungan lain yang terjadi yaitu adanya tunggakan dari pelanggan. Walaupun hingga saat akhir observasi lapangan data terkait tunggakan pelanggan belum diberikan pihak Dinas PU TARUKIM atau unit SPAM IKK SIAK. Tunggakan ini sudah menjadi perhatian BPK saat pemeriksaan laporan pertanggungjawaban keuangan tahunan. Kondisi lingkungan lainnya yang dapat mempengaruhi hasil kinerja adalah listrik dari PLN, karena unit SPAM IKK SIAK memperoleh daya listrik dari PLN. Apabila terjadi pemadaman listrik, otomatis operasional SPAM IKK SIAK terganggu, karena saat dilaksanakan observasi lapangan genset yang ada saat ini dalam kondisi rusak.

PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang menghambat evaluasi kinerja Pelayanan Publik pada UPTD SPAM Kabupaten Siak, antara lain faktor sumber daya manusia, faktir sarana prasarana, faktor pembiayaan, dan faktor motivasi.

1. Faktor sumber daya manusia.

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan organisasi publik. Jumlah karyawan SPAM IKK Siak Kabupaten Siak pada tahun 2019 sebanyak 24 orang.

- a. Berdasarkan Status.

Tabel 5. Jumlah pegawai berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah
1.	Pegawai	2 Orang
2.	Honorar	22 Orang
Jumlah		24 Orang

Sumber : Daftar hadir pegawai tahun 2019

Memperhatikan tabel di atas, terlihat bahwa dari 24 orang pegawai yang ada pada unit SPAM IKK-Siak, terdapat 22 orang sebagai honorar dan hanya 2 orang sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Kedua orang PNS tersebut adalah Yusri, Kepala Unit

SPAM IKK SIAK dan Yunita Rahmawati, Kasir Unit SPAM IKK SIAK. Selebihnya, petugas pembaca meter, pelayanan langgan, pengelola rekening dan pembukuan, pembantu kasir, pengelola gudang, bagian distribusi dan pelayanan, dan operator teknis, adalah tenaga honorer.

Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Unit SPAM IKK-Siak belum dapat dilaksanakan secara optimal. Status seseorang sebagai honorer yang tidak mempunyai ikatan dinas menyebabkan tidak adanya pertanggungjawaban kerja ke instansi, karena status honorer dapat diangkat dan diberhentikan sewaktu-waktu, kontrak kerja diperpanjang setiap tahun, dan tidak mempunyai jenjang karier yang jelas.

b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan pelayanan publik. Organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the rightman on theright place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut di atas.

Tabel 6. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	Strata Satu (S1)	5 Orang	20,83%
2.	Diploma III (D-III)	-	-
3.	SLTA/Sederajat	19 Orang	79,17%
Jumlah		24 Orang	100,00%

Sumber : DUK Tahun 2019

Dari tabel di atas, dari 24 orang pegawai yang ada pada SPAM IKK-Siak, terdapat 19 orang yang lulus SLTA/ sederajat atau 79,17 persen, sedangkan yang berpendidikan Strata Satu (S1) dan Diploma III berjumlah 5 orang atau 20,83 persen. Bahkan Kepala Unit dan Kasir SPAM IKK SIAK, karyawan yang berstatus sebagai PNS, hanya berpendidikan SLTA/ sederajat. Kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) dan bimbingan teknis (bimtek) bagi petugas teknis juga belum pernah dilakukan pihak UPTD. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi SPAM IKK-Siak belum dapat dilaksanakan secara optimal.

2. Faktor anggaran.

Anggaran merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial, sedangkan penganggaran adalah proses atau metoda untuk mempersiapkan suatu anggaran. Dikarenakan bentuk organisasi UPTD SPAM IKK SIAK adalah sebuah unit yang berada di bawah Dinas PU TARUKIM Kabupaten Siak, yang hingga saat ini dalam pengelolaan keuangannya belum berstatus BLUD. Hal ini agak menyulitkan operasional UPTD SPAM IKK khususnya di awal tahun bulan Januari-Februari, dimana penyediaan barang dan jasa seperti bahan kimia, termasuk gaji karyawan menunggu proses pencairan APBD.

3. Faktor sarana prasarana.

Sarana dan Prasarana merupakan faktor utama dalam optimalisasi pelayanan, hal inilah yang sering dijadikan acuan evaluasi organisasi.

Permasalahan sarana prasarana di UPTD SPAM IKK SIAK antara lain adalah operasional instalasi pengolahan yang sangat tergantung dari ketersediaan arus listrik dari PLN dikarenakan pemeliharaan/perbaikan genset yang belum tuntas, keterbatasan jaringan pipa distribusi, kondisi pipa distribusi yang sudah tua dan gampang pecah, kondisi kantor loket pembayaran rekening air yang kurang representatif, serta keterbatasan peralatan kantor seperti komputer, printer dan AC ruangan.

4. Faktor motivasi kerja.

Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang mengarah atau menuju tercapainya tujuan dan sasaran organisasi. Motivasi ini erat kaitannya dengan kebutuhan manusia. Beberapa hal yang terkait motivasi antara lain pengembangan diri dan peningkatan karier, bonus dan insentif, serta jaminan keamanan pekerjaan.

Pengembangan diri dan peningkatan karier amat diperlukan oleh karyawan. Unit UPTD SPAM IKK SIAK, dari 24 karyawannya, hanya dua orang berstatus PNS, sisanya dua puluh dua orang karyawan berstatus non PNS (honor). Bagaimana akan melakukan pengembangan/peningkatan karier (promosi), status karyawan sebagai honorer non PNS sulit untuk dilakukan peningkatan karier, kontrak kerjanya saja diperpanjang setiap tahun, tidak ada jaminan akan diperpanjang tahun depannya. Pengembangan diri berupa diklat-diklat kerja sangat jarang dilaksanakan.

Terkait bonus dan insentif, kepada petugas non PNS unit SPAM IKK diberikan honor sesuai standar yang diterbitkan oleh Bupati Siak. Untuk operator, diberikan honor bulanan

sebesar Rp. 1,753 juta. Sedangkan Petugas Pelaksana, yang terdiri dari pembaca meter, pelayanan langganan, pengelola rekening dan pembukuan, pembantu kasir, pengelola gudang, dan petugas distribusi dan pelayanan diberikan honor bulanan sebesar Rp. 1,553 juta. Honor yang diterima ini masih di bawah dari standar Upah Minimum Kabupaten (UMK) Siak tahun 2019 sebesar Rp. 2,8 juta. Selain gaji bulanan, karyawan non PNS diberi honorarium prestasi kerja yang diberikan setiap menjelang lebaran idul fitri sebesar Rp. 900 ribu.

Terkait jaminan keamanan, masing-masing karyawan non PNS mendapat bantuan pembayaran iuran bulanan premi asuransi kecelakaan kerja, premi asuransi kesehatan, dan premi asuransi kematian. Berdasarkan pembahasan di atas, perhatian pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan khususnya karyawan non PNS perlu ditingkatkan, agar tercipta produktivitas kerja yang maksimal. Kedepan, pihak Dinas PU TARUKIM agar menyelenggarakan kegiatan diklat dan bimtek, dan menaikkan standar honor bulanan karyawan non PNS minimal sama dengan UMK Siak dengan mengusulkannya ke Bupati Siak agar dilakukan perubahan Keputusan Bupati Siak tentang standar honor.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja pelayanan publik UPTD SPAM Kabupaten Siak, diambil kesimpulan bahwa kinerja UPTD SPAM Kabupaten Siak masih belum optimal dan perlu lebih ditingkatkan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi/menghambat kinerja UPTD SPAM Kabupaten Siak, antara lain faktor sumber daya manusia, faktor anggaran dan pengelolaan keuangan, faktor sarana prasarana, dan faktor motivasi kerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Heri, 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT. Grasindo.
- Mulia, R. A. (2019). Influence Of Public Policy, Participation Of Community And Education Level To Public Welfare In Padang Pariaman District. *Jurnal EL-RIYASAH*, 10(1), 37-56.
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2020). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KOTA PADANG. *Jurnal EL-RIYASAH*, 11(1), 67-83.
- Saputra, N. (2020). The Effect Of Organizational Support On Work Satisfaction In Regional Secretariat Employees In Pariaman District. *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(1).
- Sedarmayanti.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2015. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*.Depok : PT. Raja Grafindo Persada.