

**STRATEGI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI  
PULAU GILI KETAPANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Seminar Proposal Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**BADRU TAMAM**  
NIM. 135030101111105



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2018**

## MOTTO

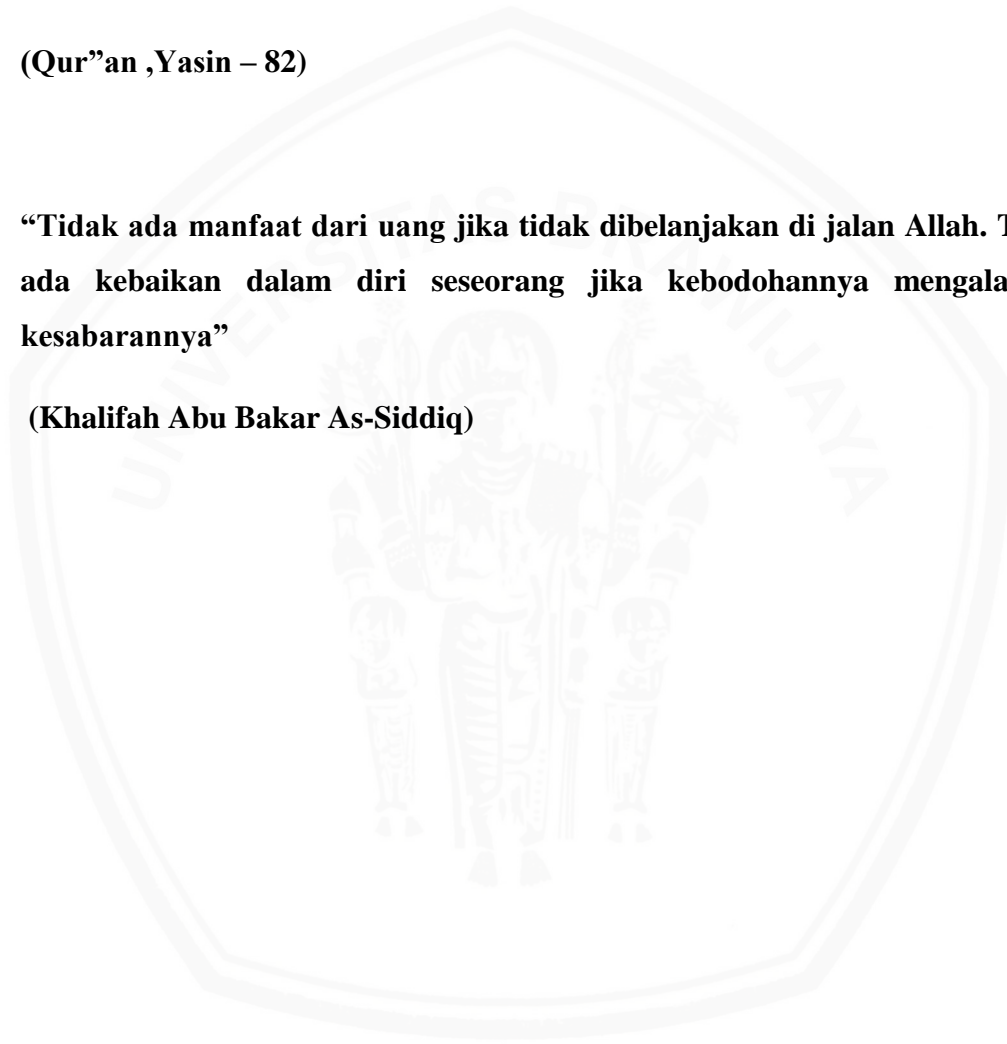
**“Innamaaa amruuuuu idzaaaa arooda syay an ay yaquula lahuu kunn fayakuun.”**

**(Sesungguhnya urusannya apabila ia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata ” Kun (jadilah)” maka jadilah sesuatu itu)**

**(Qur”an ,Yasin – 82)**

**“Tidak ada manfaat dari uang jika tidak dibelanjakan di jalan Allah. Tidak ada kebaikan dalam diri seseorang jika kebodohnya mengalahkan kesabarannya”**

**(Khalifah Abu Bakar As-Siddiq)**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Pulau Gili  
Ketapang**

**Disusun oleh : Badru Tamam**

**NIM : 135030101111105**

**Fakultas : Ilmu Administrasi**

**Jurusan : Ilmu Administrasi Publik**

**Prodi : Ilmu Administrasi Publik**

Malang, 10 Juli 2018

Ketua Komisi Pembimbing



**Bambang Santoso Haryono, Dr., MS**  
**NIP. 19610204 198601 1 001**



## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 19 Juli 2018  
Jam : 12.00 – 13.00  
Skripsi atas nama : Badru Tamam  
Judul : Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Prbolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.

Malang, 20 Juli 2018

**Dan dinyatakan LULUS**

Majelis Penguji

Ketua



**Dr. Bambang Santoso Haryono, MS**  
NIP. 19610204 198601 1 001

Penguji I



**Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP**  
NIP. 19531113 198212 1 001

Penguji II



**Asti Amelia Novita, S.AP, M.AP, Ph.D**  
NIP. 19851110 201012 2 006

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 25 ayat (2) dan pasal 70.

Malang, 09 Juli 2018



**NIM: 135030101111104**

## RINGKASAN

**Badru tamam, 2018, Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang, Dr. Bambang Santoso Haryono, MS, Universitas Brawijaya, 155 hal+xvi**

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya kritik yang ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang profesional serta merasakan tingginya pungutan tidak resmi, kurangnya kepastian waktu, banyaknya persyaratan dan prosedur yang berbelit-belit. Upaya pemerintah kabupaten Probolinggo meningkatkan mutu pelayanan air bersih hendaknya dapat memaksimalkan perkembangan teknologi saat ini.

Selain itu sistem pelayanan online juga dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengajukan pertanyaan kepada setiap instansi terkait serta mendapatkan informasi-informasi tanpa harus datang ke kantor. Sosialisasi di kecamatan-kecamatan oleh instansi terkait, lebih baik sosialisasi dilakukan ruang lingkup pemerintahan yang lebih baik kecil yaitu di desa-desa, hal ini bertujuan agar masyarakat di desa lebih paham mengenai informasi tentang pentingnya tertib administrasi.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai, hendaknya pemerintah Kabupaten Probolinggo mengadakan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh BKD, hal ini bertujuan agar kedisiplinan pegawai instansi terkait lebih meningkat sehingga kinerjanya akan lebih baik lagi. Koordinasi antara pemerintah daerah dengan dinas-dinas terkait hendaknya lebih ditingkatkan lagi, ini bertujuan agar terdapat kejelasan waktu dalam pelayanan air bersih.

**Kata Kunci: Strategi Pemerintah Daerah, Pelayanan Air Bersih, Sumber Daya manusia**

## SUMMARY

**Badru tamam, 2018, Strategy Probolinggo District Government In Improving the Quality of Clean Water Services on Gili Island Ketapang, Dr. Bambang Santoso Haryono, MS, Universitas Brawijaya, 155 pp + xvi**

This research is conducted on the basis of the many criticisms addressed to the Government of Probolinggo Regency which in providing services to the society is less professional and feel the high of unofficial levy, lack of certainty of time, the many requirements and the procedure is convoluted. Probolinggo district government efforts to improve the quality of clean water services should be able to maximize the development of technology today.

In addition, the online service system can also be used to communicate with the community, so that people can ask questions to each related agency and get the information without having to come to the office. Socialization in the sub-districts by related institutions, better socialization done a little better scope of government that is in the villages, it aims to make people in the village more understanding about information about the importance of orderly administration.

In improving the performance of employees, should the government of Probolinggo District conduct training conducted by BKD, it aims to discipline employees of relevant agencies to increase so that its performance will be better. Coordination between local government and related agencies should be further enhanced, it is aimed at ensuring that there is time clarity in clean water services.

**Keywords: Strategy of Local Government, Clean Water Service, Human Resources**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Terimakasih dan Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah mempermudah saya dalam menyelesaikan studi akhir saya sebagai mahasiswa dalam menuntut ilmu dengan baik.

Kupersembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya, Bapak Misnadi dan Ibu Kasiatin yang telah mendidik saya. Ibu bergelar tinggi bukan hanya untuk menjadi karyawan, tapi ibu adalah madrasah pertama untuk anaknya dalam jangka panjang, mulai dari dunia sampai akhirat, itu amal jariyah. Bekali ilmu sebanyak mungkin, bukan hanya perkara ilmu di dunia melainkan juga agama.”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pemerintah Daerah kabupaten probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Bambang Santoso Haryono, MS, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai macam ilmu dalam proses penyelesaian skripsi.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi terutama Dosen Prodi Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik yang telah bersedia memberikan ilmu selama proses belajar di Fakultas Ilmu Administrasi.
6. Pimpinan Staff dan Karyawan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Para narasumber Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan Pulau Gili Ketapang Kabupaten Probolinggo yang bersedia memberikan informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi dan bersedia memberikan waktunya untuk melakukan observasi.
8. Para narasumber Kepala Desa dan Warga Pulau Gili Ketapang yang bersedia memberikan informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi dan bersedia memberikan waktunya untuk melakukan observasi.
9. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Misnadi dan Kasiatin, serta kakak saya Laitus Sa'adah dan adik saya Ainun Jariyah yang telah mendukung, memberikan doa dan semangat yang tidak pernah ada hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman kuliah angkatan 2013 Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
11. Sahabat-sahabat tercinta Budi Prawiro Utomo, Ade Eris Pranata, Rifan Dwi Prabowo, Agustiawan Putra, Muhammad Taufiq Afan, Chrytian Surya Candra Buana dan Ihsaan Zain Putra yang telah memberikan semangat.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi doa, dukungan, dan semangat yang tinggi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, sebagai proses pembelajaran yang terus menerus, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 19 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Kontribusi Penelitian .....	16
E. Sistematika Penelitian .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Pembangunan	
1. Pengertian Adminitrasi Publik .....	19
2. Adminitrasi Pembangunan .....	21
B. Perencanaan Pembangunan	
1. Pengertian Perencanaan .....	22
2. Definisi Pembangunan .....	24
3. Definisi Perencanaan Pembangunan .....	25
4. Peran Pemerintah Dalam Pembangunan .....	27
C. Pelayanan Publik .....	29
1. Definisi Pelayanan Publik .....	30
2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik .....	30
3. Asas – Asas Pelayanan Publik.....	32
4. Standar Pelayanan Publik .....	35
D. Konsep Strategi .....	37
1. Pengertian Strategi.....	37
2. Syarat – Syarat dan Manfaat Strategi .....	38
3. Tipe – Tipe Strategi .....	40
4. Manajemen Strategi .....	42
5. Tahap – Tahap manajemen Strategi .....	44
6. Perencanaan Strategi.....	46
7. Manfaat Perencanaan Strategi .....	47
8. Langkah – Langkah Proses Perencanaan Strategi .....	47
E. Pemerintah Daerah .....	53
1. Pengertian Pemerintah Daerah .....	53
2. Otonomi Daerah .....	56
3. Peran Pemerintah Daerah .....	58
F. Air Bersih .....	60
1. Pengertian Air Bersih .....	60
2. Kualitas Air Bersih .....	61



### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	63
B. Fokus Penelitian .....	65
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	66
D. Sumber Data .....	67
E. Teknik Pengumpulan Data .....	69
F. Instrument Penelitian .....	71
G. Analisis Data .....	72

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM KABUPATEN PROBOLINGGO.....	74
1. Aspek Geografis .....	74
2. Aspek Topografi .....	75
3. Aspek Hidrografi .....	76
B. GAMBARAN UMUM PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO .....	78
C. PENYAJIAN DATA DAN FOKUS PENELITIAN.....	80
1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.....	80
a. Corporate Strategy (Strategi Organisasi).....	82
b. Program Strategy (Strategi Program) .....	91
c. Recourse Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)..	99
d. Institusional Strategy (Strategi Kelembagaan).....	106
2. Faktor pendukung dan penghambat.....	108
1. Faktor pendukung.....	108
a. Kepedulian masyarakat terhadap lingkungan.....	108
b. Adanya kerja sama dengan dinas terkait .....	110
2. Faktor penghambat.....	111
a. kualitas SDM yang masih rendah .....	111
b. cakupan pelayanan yang masih sedikit.....	113
c. sarana dan prasarana yang masih rendah .....	114
d. kondisi uang yang belum memadai .....	115
D. PEMBAHASAN .....	116
1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.....	116
a. Corporate Strategy (Strategi Organisasi) .....	120
b. Program Strategy (Strategi Program).....	129
c. Recourse Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)..	133
1. Kinerja Pegawai .....	134
2. Finansial Kabupaten Probolinggo .....	136
3. Teknologi dan Informasi .....	137
d. Institusional Strategy (Strategi Kelembagaan) .....	138
2. Faktor pendukung dan penghambat .....	144
1. Faktor pendukung .....	144
a. Kepedulian masyarakat terhadap lingkungan.....	144

b. Adanya kerja sama dengan dinas terkait .....	145
2. Faktor penghambat .....	146
a. Kualitas SDM yang masih rendah .....	146
b. Cakupan pelayanan yang masih sedikit.....	147
c. Sarana dan prasarana yang masih rendah) .....	148
d. Kondisi uang yang belum memadai .....	148

**BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	150
1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo .....	150
a. Corporate Strategy (Strategi Organisasi).....	150
b. Program Strategy (Strategi Program) .....	151
c. Recourse Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya) .....	153
d. Institusional Strategy (Strategi Kelembagaan) .....	154
2. Faktor pendukung dan penghambat.....	154
B. SARAN .....	155

**DAFTAR PUSTAKA**



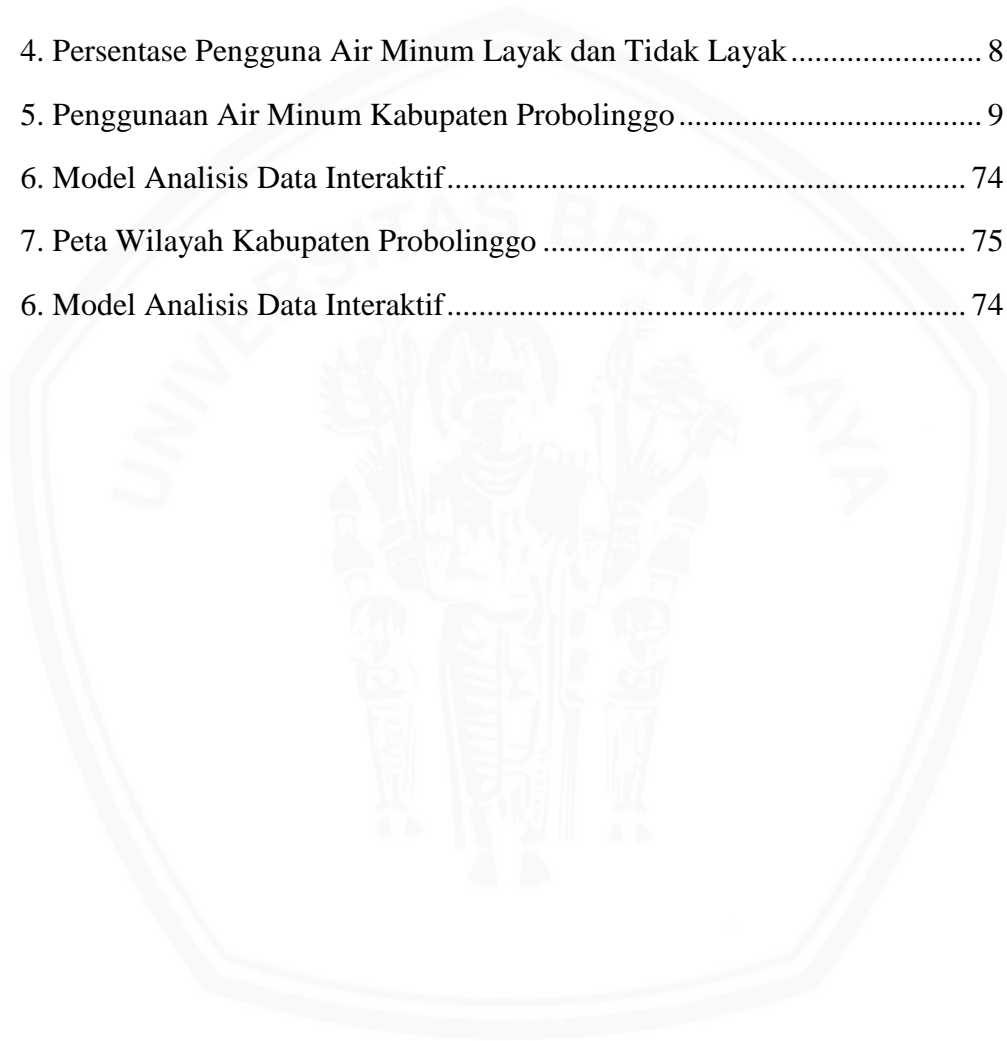
## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Kualitas Air Bersih .....	61
1. Jumlah Desa, Dusun, Rukun Warga (RW) Dan Rukun Tetangga (RT) di Kabupaten Probolinggo.....	61
1. Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Kabupaten Probolinggo.	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kapasitas Produksi Air Bersih .....	4
2. Jumlah Pelanggan Menurut Kelompok .....	5
3. Persentase Rumah Tangga di Jawa Timur Menurut Sumber Air Minum Tahun 2015 .....	6
4. Persentase Pengguna Air Minum Layak dan Tidak Layak .....	8
5. Penggunaan Air Minum Kabupaten Probolinggo .....	9
6. Model Analisis Data Interaktif .....	74
7. Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo .....	75
6. Model Analisis Data Interaktif .....	74





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Keterangan Survey/Research .....	
2. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik .....	
3. Pedoman wawancara .....	
4. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang.....	



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Air adalah asal muasal dari segala bentuk di planet bumi ini. Dan air adalah sebuah kehidupan dan karena air peradaban di muka bumi ini tumbuh dan berkembang, tanpa air peradaban akan surut dan bahkan kehidupan akan musnah di planet bumi akan menjadi sebuah bola batu dan pasir raksasa yang luar biasa panas, masif, dan mengambang di alam raya menuju kemusnahan. Air sebagai penopang kehidupan manusia, termasuk kehidupan dan kesinambungan rantai pangan makhluk hidup di bumi. dan air juga salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi manusia di muka bumi.

Air sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia secara jelas di atur dalam UUD 45 Pasal 33, yang mengamanatkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk air dalam kehidupan bernegara. Sehingga hak utama untuk menikmati manfaat dari sumber daya air adalah rakyat Indonesia. Hal ini sesuai dengan deklarasi *the united nations committee on economic, cultural and social right* yang menyatakan bahwa air bukan semata-mata komoditas ekonomis, tapi juga komoditas sosial dan budaya (*social and cultural good*) sehingga akses terhadap air merupakan hak asasi manusia.

Air memiliki peranan yang sangat vital dalam rutinitas hidup masyarakat. Air yang disediakan Allah untuk umat manusia memang tidak terbatas. Dengan kecanggihan daya pikir dan teknologi yang telah berkembang dari waktu ke waktu, dari sudut-sudut kota maupun kabupaten yang tak memiliki sumber daya air yang baik dan sehat atau tempat gersang sekalipun itu bisa teratasi. Air boleh dianggap atau di logikan akan selalu ada dan tersedia. Tetapi perlu di pahami tidak semua air disediakan alam raya oleh sang pencipta ini bisa langsung dikonsumsi atau bersih sesuai dengan standar kesehatan. Air pun akan selalu menjadi primadona-primadona di muka bumi. Tidak hanya dibutuhkan, tetapi juga begitu berharga. Ketersediaan air untuk berbagai kebutuhan pun tidak merepotkan. Untuk menjadi siap minum atau dikonsumsi sebagai penopang pengolahan berbagai makanan masih membutuhkan proses-proses yang menimbulkan biaya.

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan secara berkelanjutan. Penggunaan air bersih sangat penting untuk konsumsi rumah tangga, kebutuhan industri dan tempat umum. Karena pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka wajar jika sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada. Di daerah perkotaan/kabupaten, sistem penyediaan air bersih dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Kebutuhan air bersih merupakan kebutuhan yang tidak terbatas dan berkelanjutan. Sedangkan kebutuhan akan penyediaan dan pelayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin

meningkat yang terkadang tidak diimbangi oleh kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kota/kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi warga.

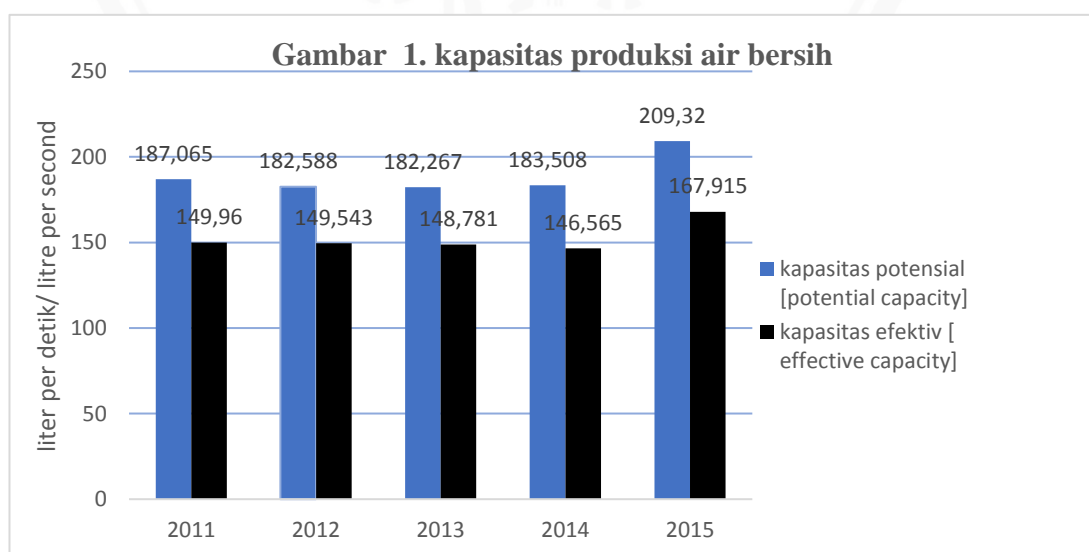
Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia termasuk Indonesia. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga pelayanan air bersih merupakan komponen pelayanan publik yang sangat penting. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang – Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air bersih harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai standar kriteria yang telah ditentukan.

Indonesia patut bersyukur karena negara kepulauan memiliki keragaman alam yang kaya disertai potensi air yang luar biasa untuk kawasan Asia-Osceania. Indonesia ini memiliki 17.000 pulau dengan garis pantai 81.000 km dan lima pulau utama, yakni Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Iriana. Dari aspek geografi itulah yang menyebabkan permukaan daratan Indonesia menjadi bervariasi, antara

lain terdiri atas rangkaian pegunungan, bukit, danau, bantaran alluvial, rawa, dan sebagainya. (Trie, 2004:1)

Pada tahun 2015 Indonesia mengalami musim kemarau yang berkepanjangan, akibatnya terjadi krisis air bersih di sejumlah daerah di Indonesia. Hal ini disebabkan karena adanya pengaruh *El Nino Moderate* di bagian selatan khatulistiwa, sehingga dapat memberikan dampak efek pada tingkat intensitas dan frekuensi curah hujan. Oleh karena itu, curah hujan di tahun ini semakin berkurang, sehingga hal ini memungkinkan awal musim penghujan di beberapa wilayah mengalami kemunduran (Nuhroho, 2015). Akibatnya, pada tahun ini kekurangan air bersih di Indonesia bisa di bilang semakin parah.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2015, Kapasitas produksi efektif perusahaan selama periode 2011 - 2015 cenderung berfluktuatif. Sebaliknya kapasitas potensial menunjukkan trend meningkat. Kapasitas produksi efektif tahun 2015 sebesar 167.915 liter per detik, naik dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 146.565 liter per detik. Peningkatan juga terjadi pada kapasitas

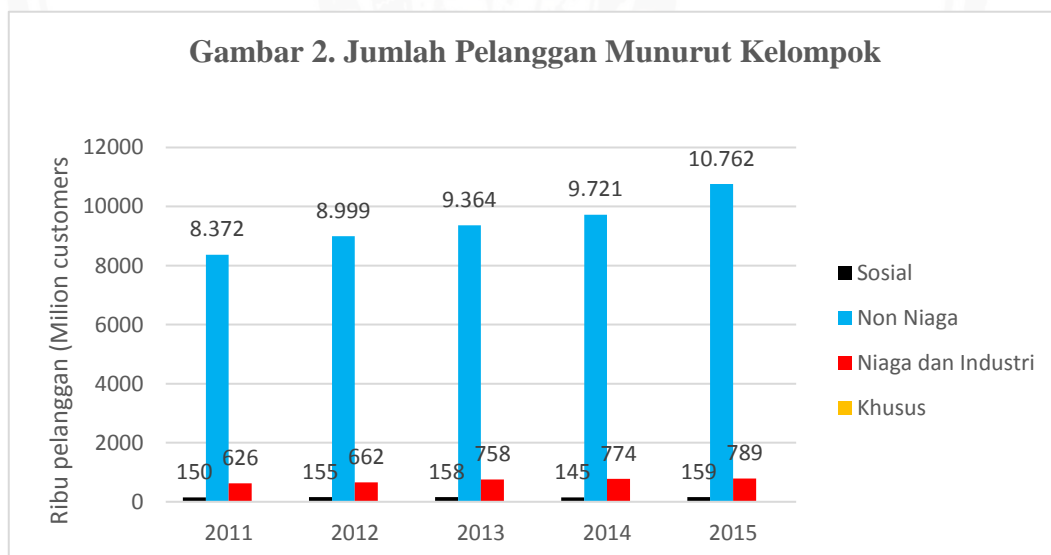


produksi potensial, dimana pada tahun 2015 adalah sebesar 209.320 liter per detik dari sebelumnya sebesar 183.508 liter per detik.

Gambar 1. kapasitas produksi air bersih

Sumber: BPS Jawa Timur 2015

Jumlah pelanggan air bersih terus menunjukkan peningkatan yang signifikan sejalan dengan kesadaran masyarakat akan kebutuhan air bersih. Secara nasional pada tahun 2011 jumlah pelanggan sebanyak 9,16 juta, meningkat menjadi 11,75 juta pelanggan pada tahun 2015 atau secara rata-rata mengalami pertumbuhan 6,42% per tahun. Berdasarkan kelompok pelanggan pada tahun 2011, kelompok non niaga (rumah tangga, instansi pemerintah) merupakan pelanggan air bersih terbesar yaitu sebanyak 8,37 juta pelanggan (91,39%). Pada tahun 2015 jumlah pelanggan kelompok non niaga mengalami peningkatan menjadi 10,76 juta atau sekitar 91,62% dari seluruh jumlah pelanggan air bersih.



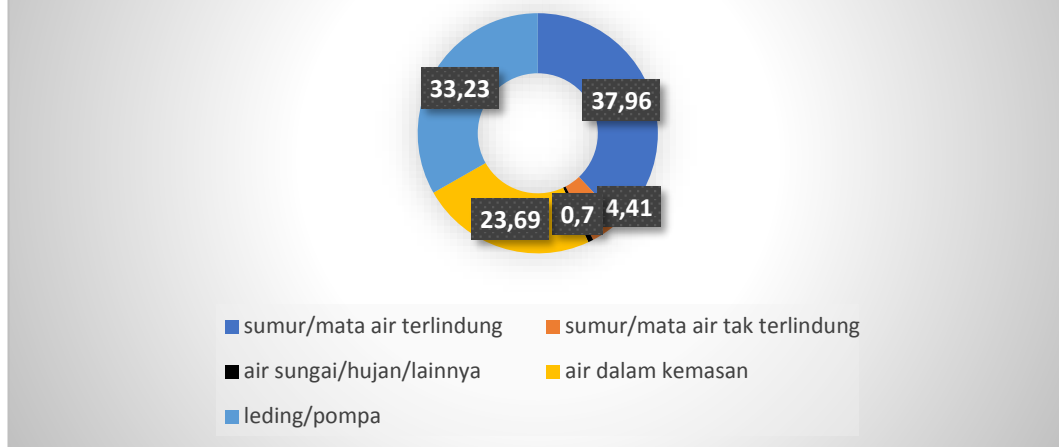
Gambar 2 : Jumlah Pelanggan Menurut Kelompok

Sumber: BPS Jawa Timur 2015

Selama periode 2011 - 2015 air bersih yang disalurkan tumbuh rata-rata sebesar 10,01% per tahun, dimana pada tahun 2011 air bersih yang disalurkan sebesar 2.498 juta m<sup>3</sup> meningkat menjadi 3.659 juta m<sup>3</sup> pada tahun 2015. Berdasarkan pengguna, kelompok non niaga merupakan pengguna air bersih terbesar, dimana pada tahun 2011 air yang disalurkan pada kelompok ini adalah sebesar 1.942 juta m<sup>3</sup> atau 77,74%. Pada tahun 2015 kelompok non niaga tetap merupakan pengguna air bersih terbesar mencapai 2.358 juta m<sup>3</sup> atau mencapai 64,45% dari total air yang disalurkan.

Salah satu kebutuhan manusia yang sangat penting bagi siklus kehidupannya adalah air. Begitupun rumah tangga, kebutuhan akan air bersih sangat mutlak diperlukan, kegunaannya antara lain untuk dikonsumsi dan untuk sanitasi. Berdasarkan laporan eksekutif perumahan dan pemukiman Provinsi Jawa Timur 2015, Sumber air minum utama rumahtangga di Jawa Timur tahun 2015 masih berasal dari sumur/mata air terlindung yaitu sebesar 37,96 persen. Selain itu 33,23 persen sumber air minum rumahtangga juga berasal dari leding/pompa dan 23,69 persen bersumber dari air dalam kemasan 23,69 persen. Selebihnya, 4,41 persen rumahtangga masih ada yang menggunakan sumber air minum utamanya berasal dari sumur/mata air tak terlindung dan 0,70 persen dari air sungai/hujan/lainnya.

### Persentase Rumah Tangga Di Jawa Timur Menurut Sumber Air Minum Tahun 2015



Gambar 3 : Persentase Rumah Tangga Di Jawa Timur Menurut Sumber Air Minum Tahun 2015

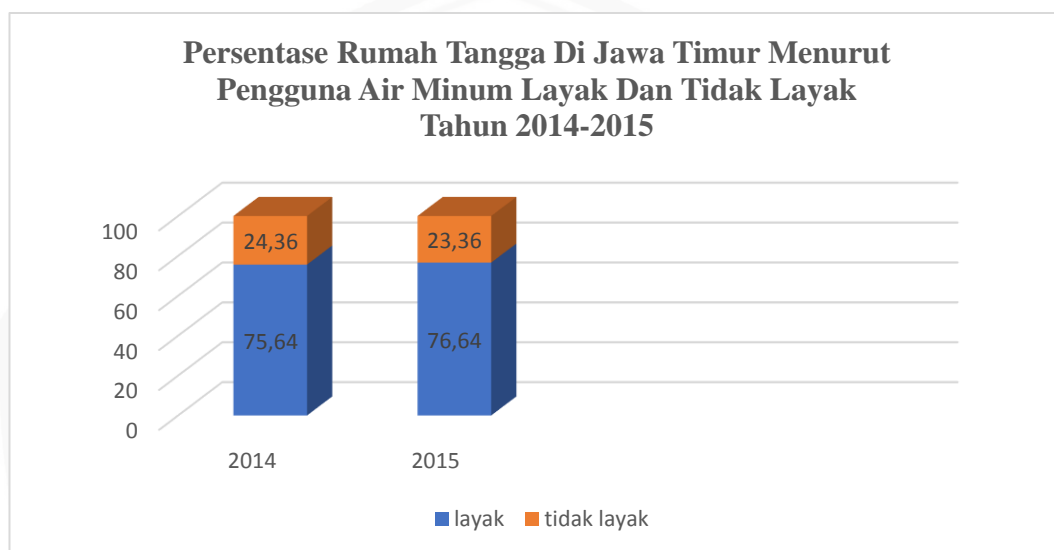
Sumber : PDAM Kabupaten Probolinggo

Kabupaten/kota yang sumber air minum utamanya masih menggunakan sumur/mata air tak terlindung dengan persentase terbesar adalah Kabupaten Pacitan (29,06 persen), Kabupaten Trenggalek (18,90 persen), Kabupaten Sampang (14,83 persen) dan Kabupaten Probolinggo (12,12 persen). Beberapa kabupaten di Jawa Timur ternyata juga masih ada yang menggunakan sumber air minum utamanya berasal dari air sungai/hujan/lainnya seperti Kabupaten Lamongan (6,73 persen), Kabupaten Bondowoso (5,75 persen) dan Kabupaten Sampang (4,53 persen). Ketiga kabupaten ini merupakan daerah dengan persentase rumahtangganya terbesar masih menggunakan sumber air minum dari air sungai/hujan/lainnya.

Berdasarkan hasil Susenas 2015, rumahtangga di Jawa Timur yang sudah mengkonsumsi air dari sumber air yang layak sebesar 76,64 persen, ada kenaikan sebesar 1 poin jika dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan sisanya 23,36 persen masih menggunakan sumber air minum tidak layak. Di beberapa kabupaten/kota, rumahtangga yang belum mengkonsumsi sumber air minum yang



layak masih cukup tinggi, seperti di Kabupaten Trenggalek, sebesar 48,91 persen rumahtangga masih belum mengkonsumsi air minum yang layak, Kota Kediri sebesar 43,52 persen dan Kabupaten Situbondo sebesar 45,06 persen. Masih tingginya persentase rumahtangga yang belum mengkonsumsi air minum layak, tentunya menjadi perhatian kita semua, karena masalah ini menyangkut masalah kesehatan rumahtangga dan anggotanya.



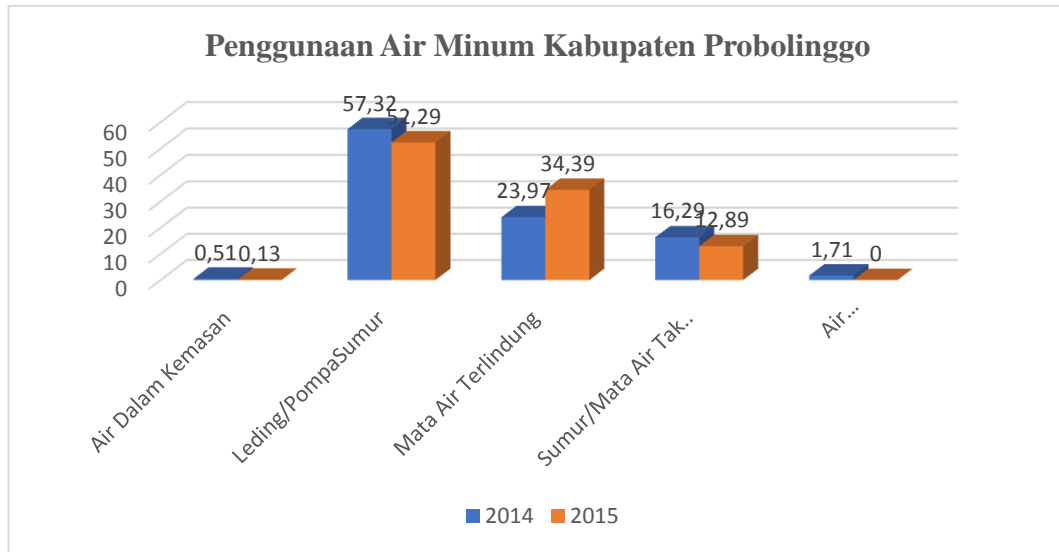
Gambar 4 : Persentase Pengguna Air Minum Layak Dan Tidak Layak

*Sumber : BPS/Susenas 2015*

Dalam rangka menghadapi perekonomian serta untuk lebih meningkatkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, dan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal peningkatan akses perpipaan sistem air bersih, serta memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah maka diperlukan penambahan modal. Pada umumnya modal berasal dari pemerintah daerah 100%, namun ada beberapa kabupaten/kota yang mendapat dukungan dana dari pemerintah pusat walaupun persentasenya tidak signifikan.

Pemerintah dan Swasta merupakan salah satu cara untuk kolaborasi peran-peran tersebut. Pemerintah swasta merupakan perjanjian kontrak antara sebuah badan publik dan sebuah entitas swasta, yang dibagi asset dan kemampuan dari setiap pihak dalam mengoperasikan sebuah fasilitas maupun pemberian pelayanan kepada masyarakat dan juga pemberian resiko dan pendapatan dari pengoperasian fasilitas atau jasa dalam jangka waktu antara 20-30 tahun (UK FCO, 2013:5). Selain itu, sektor swasta telah terbukti banyak membantu pemerintah terutama dalam penyediaan infrastruktur di negara-negara berkembang. Pengikutsertaan dana pihak swasta ini bisa dilakukan dalam bentuk swadaya masyarakat, BOT, BOOT ataupun konsesi penuh.

Akses terhadap air bersih tampaknya sudah tidak menjadi masalah bagi penduduk di Kabupaten Probolinggo. Akan tetapi Sebagaimana sumber air bersih, diketahui oleh masyarakat maupun pemerintah daerah bahwa sebagian besar sudah memanfaatkan air bersih baik yang berasal dari air kemasan, leding, sumur bor dan mata air. Penggunaan air minum ini paling banyak di Kabupaten Probolinggo yaitu air pompa sebesar 52,29 % dan paling sedikit masyarakat menggunakan air dalam kemasan sebesar 0,13 %. Sementara penggunaan air minum yang bersumber dari leding/pompa dan mata air tak terlindung pada tahun 2015 turun sebesar 8,43 %. Mereka beralih ke penggunaan mata air terlindung.



Gambar 5 : Penggunaan Air Minum Kabupaten Probolinggo

Sumber : BPS Provinsi Jawa Timur

Jumlah pelanggan PDAM terbesar di Kabupaten Probolinggo adalah dari kelompok rumah tangga yaitu sekitar 87,73 persen dari total pelanggan. Sedangkan jumlah pelanggan terbesar kedua hanya sekitar 8,64 persen yaitu dari pelanggan kelompok khusus. Jumlah produksi air yang disalurkan ke pelanggan sebesar 3.358.162 m<sup>3</sup> atau naik 6,77 persen dari total produksi tahun 2014. Pelanggan PDAM terbanyak ada di kecamatan Leces sebanyak 3.445 rumah tangga. Sementara ada 10 kecamatan yang belum tersentuh pelayanan PDAM yaitu kecamatan Kuripan, Krucil, Pakuniran, Kotaanyar, Paiton, Krejengan, Pajarakan, Gending, Lumbang dan Sumberasih. Hampir separuh kecamatan di Kabupaten Probolinggo tersebut menunjukkan bahwa pelayanan PDAM belum sampai secara menyeluruh ke masyarakat. Masih banyak desa yang kesulitan memperoleh air bersih. Tentunya ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo.

PDAM tersebar di seluruh Indonesia daerah maupun kota termasuk Kabupaten Probolinggo yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Probolinggo. Salah satu Fenomena kekurangan air bersih ini yang melanda beberapa daerah lainnya. Banyak daerah yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Seperti halnya yang di alami masyarakat Kabupaten Probolinggo. Masyarakat di daerah tersebut harus bersusah payah menempuh jarak yang cukup jauh untuk mengambil air bersih agar dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini, diberitakan dalam tempo.co.id tanggal 15 september 2015, yang menyebutkan bahwa:

Di Kabupaten Probolinggo sebanyak 40 desa berpotensi mengalami krisis air bersih ke-40 desa tersebut itu tersebar di sebelas kecamatan. Dari 40 desa tersebut yang terdampak krisis air bersih sekitar 12 desa. Data BPBD Probolinggo, menyebutkan kesulitan air bersih tersebar di sejumlah desa di Kecamatan Sukapura, Sumber, Kuripan, Bantaran, Leces, Banyuanyar, Krucil, Wonomerto, Plumbang, Tongas, dan Sumberasih. “Tersebar di wilayah barat dan tengah di Kabupaten Probolinggo.”

Masalah mengenai kekurangan air bersih yang dialami masyarakat di desa tersebut itu tidak hanya terjadi pada musim kemarau tahun sebelumnya. Melainkan, kondisi tersebut sudah lama sekali. Melihat permasalahan ini, pemerintah harus melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan penyelamatan bagi masyarakat yang terkena dampak kekurangan air bersih.

Mengingat permasalahan ini tidak hanya merupakan urusan yang ditangani pemerintah pusat saja, melainkan pemerintah daerah harus ikut serta dalam menangani persoalan diatas. Ha ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, Antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Berdasarkan

peraturan tersebut maka seperti pengelolaan sarana dan prasarana air bersih di serahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi, sedangkan pengelolaannya dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berada di bawah kendali Pemerintah Kabupaten/Kota.

Oleh sebab itu, Kabupaten Probolinggo harus segera mengatasi permasalahan kekurangan air bersih di beberapa kecamatan maupun desa dengan pengembangan sarana dan prasarana dalam mendukung meningkatkan kualitas air bersih melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu ujung tombak sarana untuk memenuhi kebutuhan air minum. Meskipun kebanyakan masyarakat di Kabupaten Probolinggo masih menggunakan sumber mata air dan air tanah untuk memenuhi keberlangsungan hidup. Pada saat ini tercatat 25,79% penduduk yang terlayani dari jumlah penduduk yang ada di daerah cakupan pelayannya tercatat sekitar 7,17% dari jumlah penduduk di Kabupaten Probolinggo. Data yang diperoleh mengenai cakupan pelayanan PDAM pada tahun 2015 tercatat bahwa jumlah penduduk yang terlayani 78.294 jiwa dan jumlah penduduk pada daerah cakupannya 303.617 jiwa , sedangkan jumlah penduduk di Kabupaten Probolinggo yaitu 1.092.036 jiwa (Data Bagian Teknik, 2015). Tetapi, sebagian desa membutuhkan keberadaan PDAM untuk menyediakan air bersih guna untuk memenuhi kebutuhan warganya, seperti halnya di Desa Gili Ketapang dan desa lainnya yang selama ini mengalami kekurangan air bersih pada setiap musim kemarau tiba. Terutama di Desa Gili ketapang Kecamatan Sumberasih dimana pemasokan air bersih yang masih kurang, sehingga banyak keluhan dari masyarakat desa tersebut mengeluh dengan adanya kurangnya pemasokan air bersih yang belum mengalir secara maksimal. Dengan jumlah penduduknya 9.672 jiwa (2016).

Pasca rusaknya pipa yang menyuplai air bersih ke Desa Gili Ketapang Kecamatan Sumberasih, harusnya pemerintah memantau bagaimana pelaksanaan distribusi air bagi masyarakat Gili. Suplai air bersih dilakukan karena masyarakat Desa Gili Ketapang yang selama ini menjadi pelanggan PDAM kesulitan air bersih. Air bersih yang diberikan kepada warga Desa Gili Ketapang ini diambilkan dari sumber air Ronggojalu Kecamatan Leces dan sumber air Sumberbendo Kecamatan Sumberasih.

PDAM Kabupaten Probolinggo menggunakan sumber air baku dari mata air dan air tanah, dalam menyediakan air bersih dan pada saat ini keberadaan sumber air baku tersebut masih cukup melimpah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Kerja Pemerintah Kabupaten Probolinggo tahun 2014, Kabupaten Probolinggo dengan luas wilayah 169.616,65 km<sup>2</sup> mempunyai 25 sungai yang mengalir dan memiliki beberapa danau, diantaranya yaitu Ranu Segaran, Ranu Agung, Ranu Gedong dan Ranu Duwas yang masih belum didayagunakan sebagaimana mestinya saat ini. Hanya beberapa air saja yang digunakan oleh PDAM Kabupaten Probolinggo untuk dikelola, seperti mata air Ronggojalu, Racek, Klidung, Cecep, Ledok Ombo, Kalitarung, Mbok Mami, Kedaton, Andung Biru, Antrokan, Tancak, dan Nganjir dan yang lainnya menggunakan air tanah (Data Bagian Produksi, 2015). Hal inilah yang menjadi peluang bagi PDAM dalam menyediakan air bersih di daerah kekurangan air.

Selain adanya sumber air baku yang melimpah di Kabupaten Probolinggo ini, faktor pendukung lainnya dalam usaha penyediaan air bersih di daerah yang krisis air, PDAM Kabupaten Probolinggo juga memiliki beberapa peluang dan berupa dukungan mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan

Pemerintah Daerah baik dalam bentuk Perundang-undangan. Anggaran Pendapatan Belanja daerah (APBD) Program-program yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah yang menunjang pada pengembangan penyediaan air bersih untuk menjangkau daerah yang sedang mengalami kesulitan air bersih (Laksmono, 2016).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Probolinggo selain mempunyai beberapa peluang, juga mengalami hambatan-hambatan atau ancaman yang harus dihadapi dalam proses penyediaan air bersih yang mengalami krisis air, yaitu dengan sistem distribusi air yang kurang mampu memenuhi kebutuhan secara berkelanjutan dan sistem pelayanan yang masih kurang baik. Hal ini terjadi karena masyarakat yang harus dijalani keberadaannya tersebar di 24 kecamatan dan selain itu kondisi topografi yang menyulitkan PDAM Kabupaten Probolinggo untuk mengoptimalkan pelayannya, dibidang finansial Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo mengalami kesulitan sebab tidak pernah mendapatkan subsidi dari pemerintah. Apabila Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo mendapatkan keuntungan maka PDAM wajib untuk memberikan sebagian keuntungan tersebut kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah yang sesuai dengan misi PDAM Kabupaten Probolinggo (Prihatiningsih, 2015: 53).Oleh sebab itu, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi terkendala karena PDAM Kabupaten Probolinggo tidak mempunyai dana yang cukup besar untuk meningkatkan sistem distribusi dan sistem pelayanan kepada masyarakat daerah yang mengalami krisis air bersih. Apabila permasalahan ini berlangsung, maka kemungkinan PDAM Kabupaten Probolinggo akan diprivatisasi.

Berdasarkan kondisi lingkungan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo, Maka dibutuhkan sebuah strategi-strategi yang mampu memaksimalkan peluang yang ada dan meminimalisir tantangan yang dihadapi Pemerintah Daerah dan PDAM dalam menyediakan air bersih di desa Gili Ketapang yang masih kurangnya pemasokan air bersih. Para pemerintah daerah lebih bertindak dan berfikir strategis agar PDAM di Kabupaten Probolinggo mampu merespon segala kondisi lingkungan baik eksternal maupun internal yang ada, terutama dalam permasalahan yang ada yaitu penyediaan kebutuhan air bersih untuk daerah yang kekurangan air, terutama di desa Gili Ketapang yang mengalami kurangnya pasokan air bersih di Kabupaten Probolinggo tersebut. Pemerintah Daerah juga harus mampu membuat strategi yang efektif dan efisien agar PDAM di Kabupaten Probolinggo dapat mencapai visi dan misi serta tujuan yang telah diterapkan didalam dokumen perencanaan berupa Rencana Strategi (Renstra).

Pada saat ini strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo untuk menyediakan air bersih bagi daerah yang kurangnya pemasokan air bersih sebagaimana yang dimaksud Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 50 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Dan Strategi Daerah (Jakstrada) Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian dengan mengambil sebuah topik penelitian yang berjudul **“Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Pulau Gili Ketapang”**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Pulau Gili Ketapang ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat proses peningkatan kualitas pelayanan air bersih khususnya di pulau Gili Kabupaten Probolinggo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Pulau Gili Ketapang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat proses peningkatan kualitas pelayanan air bersih khususnya di pulau Gili Kabupaten Probolinggo.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti dalam menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktik nyata dengan tujuan untuk menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah dan sistematis. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi ataupun landasan teori bagi kalangan akademis mengenai strategi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Pulau Gili Ketapang dengan tujuan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan setidaknya di daerah Kabupaten Probolinggo tidak lagi mengalami kurangnya air bersih di daerah maupun desa, khususnya di pulau Gili Ketapang tersebut.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika tulisan merupakan sebagai susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah yang disusun secara garis besar. Hal ini bertujuan agar memudahkan untuk mengetahui isi dari skripsi yang telah disusun oleh penulis. Adapun sistematika pada penelitian ini dapat dideskripsikan sebagaimana penjelasan berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengenai teori-teori yang relevan dari para ahli yang berhubungan dengan judul dan permasalahan dalam penelitian skripsi ini. Yaitu kajian umum tentang administrasi publik, kajian umum tentang pelayanan publik, kajian umum tentang Pemerintah Daerah, kajian umum tentang konsep strategi, kajian umum tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan kajian umum tentang air bersih.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi, seperti jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, pemilihan lokasi, keabsahan data, dan analisis data.

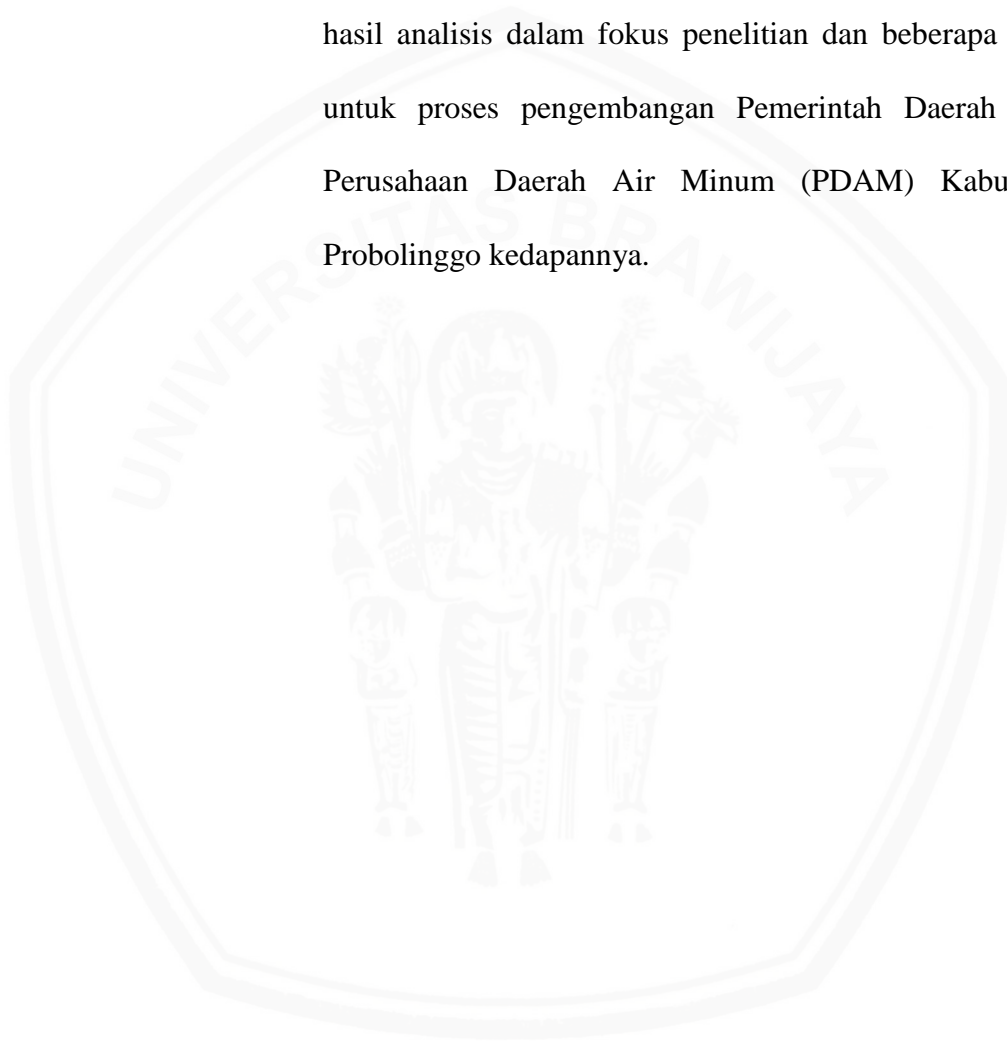
**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran Kabupaten Probolinggo, gambaran Pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo,

gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo, penyajian data dan fokus penelitian, hasil analisis dan pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang berkenaan dengan hasil analisis dalam fokus penelitian dan beberapa saran untuk proses pengembangan Pemerintah Daerah pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo kedepannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Pembangunan

Administrasi pembangunan merupakan suatu disiplin ilmu yang masih belum di akui. Dewasa ini perkembangan menuju ke arah itu terlihat dalam berbagai usaha para ahli. Administrasi pembangunan yang dikembangkan itu berasal dari disiplin ilmu yang mendahuluinya, yaitu dari ilmu administrasi negara dan sekarang berubah menjadi administrasi publik (Tjokroamijoyo, 1990: 1). Oleh karena itu, perlu kiranya diberikan uraian penjelasan tentang administrasi publik.

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Pemahaman istilah *public* seperti yang dilekatkan sebagai predikat pada istilah *administration* hendaknya dipahami sebagai predikat terhadap proses pemerintahan (*governance*) yang selaras dengan perubahan paradigma tersebut. Pengertian administrasi publik menurut Wilson (1978) yang dikutip oleh Thoha (2008:67) adalah:

“Dengan demikian, istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Pemahaman seperti ini hakikatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya”.

Dalam pemahaman seperti itu maka kekuasaan selama ini berada pada penguasa sebenarnya adalah titipan yang seharusnya berdomisili pada masyarakat. Segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakannya oleh pemerintah seharusnya bersumber dari aspirasi, kebutuhan dan kepentingan rakyat atau masyarakat dan

dikembalikan pada rakyat tersebut. Sedangkan administrasi publik berperan untuk membuat agar kekuasaan dapat direalisasikan bagi kepentingan masyarakat.

Selain itu, pengertian administrasi publik menurut Soempomo dalam bukunya Thoha (2008:44) adalah sebagai berikut: “Bagian dari keseluruhan lembaga lembaga dan badan badan dalam pemerintahan negara sebagaimana dari pemerintah eksekutif baik di pusat maupun di daerah yang tugas kegiatannya terutama melaksanakan kebijakan pemerintah (*public policy*). “Pandangan ini lebih menekankan peran negara yang sangat domain dan terpusat dalam mengelola pemerintahan dan mengabaikan masyarakat atau publik serta lebih memfokuskan dalam pengambilan peran dalam mengelola pemerintah saja, meskipun dalam pelaksanaannya masyarakatlah yang menjadi tujuan utama.

Sedangkan pengertian administrasi publik menurut Thoha (2008:94) adalah sebagai berikut: “ Ilmu administrasi merupakan suatu kegiatan yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak akan tetapi memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik (*good governance*). “Kajian ini meliputi proses pembuatan dalam kehidupan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang dibuat oleh negara atau pemerintah bersama dengan rakyat direalisasikan dalam kehidupan nyata. Tata pemerintahan yang baik merupakan produk dari suatu kebijakan publik yang seharusnya dilaksanakan dalam kehidupan nyata, bukannya berhenti sampai pada tingkat slogan seperti beberapa waktu yang lalu. Oleh karena itu, ilmu administrasi publik berkepentingan untuk mengambil peran mewujudkannya.

## 2. Administrasi Pembangunan

Administrasi pembanguna merupakan bagian dari perspektif dalam ilmu-ilmu sosial yang membahas mengenai pembangunan. Lahirnya administrasi pembangunan bersamaan dengan kemunculan paradigma (*perspektif*) pembangunan dalam ilmu sosial secara umum sejak dekade 1950-an. Administrasi pembangunan menggunakan dua fungsi yaitu pembangunan administrasi dan administrasi pembangunan. Kedua fungsi tersebut saling melengkapi untuk menghasilkan suatu kebijakan. Partisipasi masyarakat diperlukan agar kebijakan tersebut bisa berhasil dan tercapailah perubahan modernisasi, pembangunan bangsa dan pembangunan sosial.

Pengertian administrasi pembangunan menurut Tjokroamidjojo (1990:49), yaitu sebagai berikut: “ Administrasi pembangunan adalah suatu administrasi bagi suatu usaha pembangunan sosial ekonomi yang bersifat dinamis, inovatif dan mengupayakan perubahan berbagai pengarah dan alokasi sumber daya untuk kegiatan pembangunan.

Secara lebih spesifik, administrasi pembangunan berfungsi merumuskan kebijakan-kebijakan dan program-program pembangunan (ke arah modernisasi, pembangunan bangsa atau pembangunan sosial ekonomi) dan melaksanakan secara efektif dengan pendekatan yang multi disiplin.

Selain merumuskan kebijakan, Tjokroamidjojo (1990:59) juga berpendapat mengenai pentingnya program dalam suatu kebijaksanaan atau *policy*. Kebijakan tersebut harus didukung oleh program-program pembangunan yang kongkrit dari

pada program-program yang ada di dalam *project plan* kemudian dituangkan dalam *project form*.

Setelah melaksanakan program, suatu organisasi harus melakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan maksud untuk dapat mengetahui dengan pasti pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan rencana pembangunan dapat dianalisis dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan rencana pembangunan dimasa yang akan datang (Tjokroamidjojo, 1990:196).

## **B. Perencanaan Pembangunan**

### **1. Pengertian Perencanaan**

Pada masyarakat yang menganut suatu falsafah kemasyarakatan sosialisme, atau bahkan *intervensionisme* maka terdapat suatu keyakinan bahwa arah pembangunan didalam masyarakat yang baik hanya bisa dilakukan melalui suatu pengarahan dan campur tangan dari pemerintah. Sebab, dengan adanya pengarahan dan campur tangan pemerintah masyarakat akan berkembang, seperti halnya menurut Tjokroamidjojo (1984:8) yang menyatakan mengenai pentingnya pengarahan dan ikut campur tangan pemerintah sebagai berikut: a) penggunaan sumber-sumber pembangunan secara efisien dan efektif, b) kepeluan mendobrak ke arah perubahan struktural ekonomi dan sosial masyarakat, c) yang terpenting adalah arah perkembangan untuk kepentingan keadilan sosial.

Dari berbagai alasan mengenai mengadakan perencanaan. Maka dikemukakan oleh beberapa pengertian tentang perencanaan agar dapat menjelaskan fungsi dan arti dari perencanaan. Pengertian perencanaan menurut Tjokroamidjojo (1984:12), yaitu seperti berikut: perencanaan adalah suatu cara



bagaimana mencapai tujuan sebaik-baiknya (*maximum output*) dengan sumber-sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif.

Selain itu, menurut Widjojo Nitisastro dalam Tjokroamidjojo (1984:14), menyebutkan tentang pengertian perencanaan seperti berikut:

“perencanaan ini pada dasarnya berkisar kepada dua hal: yaitu pertama ialah penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan kongkrit yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai-nilai yang dimiliki masyarakat yang bersangkutan, dan yang kedua ialah pilihan diantara cara-cara alternatif yang efisien serta rasional guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. Baik untuk penentuan tujuan yang meliputi jangka waktu tertentu maupun bagi pemilihan cara-cara tersebut diperlukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria tertentu yang terlebih dahulu harus dipilih pula”.

Perencanaan pada dasarnya adalah suatu cara atau penetapan alternatif, yaitu menentukan arah atau langkah yang akan diambil dari berbagai kemungkinan bidang dan langkah yang ada. Bidang dan langkah yang diambil ini, harus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, memanfaatkan sumberdaya yang tersedia dan menimalisir resiko sekecil-kecilnya. Oleh karena itu, dalam penentuannya tibul berbagai bentuk perencanaan yang merupakan alternatif-alternatif, ditinjau dari berbagai sudut, seperti yang dikutip oleh Fitria (2014) dari pendapatnya Khairuddin (1992:48), diantaranya:

- a. Dari segi jangka waktu, perencanaan dapat dibedakan menjadi 2, yaitu: 1) perencanaan jangka pendek (1 tahun), dan 2) yaitu perencanaan jangka panjang (lebih dari 1 tahun).
- b. Dari segi luas lingkupnya, perencanaan dapat dibedakan menjadi 3, yaitu: 1) perencanaan nasional (umumnya untuk mengejar keterbelakangan suatu bangsa dalam berbagai bidang), 2) perencanaan regional (untuk menggali potensi suatu wilayah dan mengembangkan suatu kehidupan masyarakat wilayah itu), 3) perencanaan lokal, misalnya: perencanaan kota (untuk mengatur pertumbuhan kota, menertibkan penggunaan tempat dan memperindah corak kota) dan perencanaan desa (untuk menggali potensi suatu desa serta mengembangkan masyarakat desa tersebut).

- c. Dari segi bidang kerja yang dicakup, dapat dikemukakan antara lain: industrialisasi, agrarian (pertahanan), pendidikan, kesehatan, pertanian, pertahanan dan keamanan, dan lain sebagainya.
- d. Dari segi data jenjang organisasi dan tingkat kedudukan manajer, perencanaan dibedakan menjadi 3, yaitu: 1) perencanaan kebijakan *policy planning*, 2) perencanaan program (*program planning*) dan 3) perencanaan langkah *operational planning*.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang paling penting, karena tanpa adanya perencanaan fungsi-fungsi dalam manajemen lainnya seperti pengorganisasian, pengerahan, pengembangan, dan mengontrolan tidak dapat berjalan dengan baik. Selain itu, perencanaan juga merupakan suatu proses dalam mendefinisikan tujuan didalam suatu organisasi baik dalam pembuatan strategi untuk mencapai tujuan itu maupun dalam proses mengembangkan rencana aktifitas kerja dari suatu organisasi.

## 2. Definisi Pembangunan

Pada intinya suatu pembangunan itu merupakan suatu proses atau usaha perubahan-perubahan untuk menuju kearah yang lebih baik lagi dengan tujuan agar dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia tujuan pembangunan nasional tercantumkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Sedangkan pengertian pembangunan menurut Siagian dalam Suryono (2008:21), yang menyatakan bahwa:

“Pembangunan merupakan usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, Negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Dengan demikian, berdasarkan pendapat diatas pembangunan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sadar dan terencana dan tujuan dari pembangunan adalah suatu usaha membina bangsa dalam rangka pencapaian tujuan bangsa dan negara yang telah ditentukan”.

Sedangkan menurut Tjiptoherijanto dan Manurung (2010:132) mengatakan bahwa:

“Pembangunan dapat dipandang suatu kebijakan publik yang multi dimensi dan lintas generasi. Dapat dikatakan multidimensi karena pembangunan mencakup dimensi-dimensi ekonomi dan non ekonomi. Pembangunan memiliki karakteristik yang berbeda antara pembangunan yang dilakukan sekarang dan yang akan dilakukan dimasa mendatang”.

Dari definisi-definisi yang diungkapkan oleh para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan merupakan suatu usaha usaha atau suatu rangkaian usaha untuk melakukan suatu perubahan yang terencana dan harus dilakukan secara sadar untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi tersebut.

### **3. Definisi Perencanaan Pembangunan**

Tidak semua perencanaan maupun rencana-rencana adalah suatu perencanaan pembangunan. Ada beberapa hal yang membedakan suatu perencanaan pembangunan, yaitu dipenuhinya berbagi ciri-ciri tertentu serta adanya tujuan yang bersifat pembangunan. Ciri suatu perencanaan pembangunan adalah suatu usaha pencapaian tujuan-tujuan pembangunan biasanya terkait pula dengan peranan pemerintah sebagai pendorong pembangunan (*agen of development*).

Perencanaan pembangunan memang merupakan suatu usaha refleksi dari peran pemerintah dalam mendorong gerak pembangunan ke arah tertentu. Tetapi perlu diingat bahwa proses atau usaha pembangunan yang berencana adalah proses usaha masyarakat yang luas. Oleh sebab itu, perencanaan pembangunan harus pula dilihat dari konteks dinamika proses pembangunan dari suatu masyarakat serta perlu disusun dalam perencanaan strategis.

Pengertian perencanaan pembangunan menurut Albert Waterstone yang dikutip dalam Tjokroamidjojo (1984:12), yaitu seperti berikut “Perencanaan pembangunan adalah melihat kedepan dengan mengambil pilihan berbagi alternatif dari kegiatan untuk mencapai tujuan masa depan tersebut dengan terus agar supaya pelaksanaannya tidak menyimpang dari tujuan”.

Sedangkan pengertian perencanaan pembangunan menurut Tjokroamidjojo (1984:12), yaitu sebagai berikut: “ perencanaan pembangunan adalah suatu pengarahan penggunaan sumber-sumber pembangunan (termasuk sumber-sumber ekonomi) yang terbatas adanya, untuk mencapai tujuan-tujuan keadaan sosial ekonomi yang lebih baik secara lebih efisien dan efektif.”

Dengan demikian didalam perencanaan pembangunan perlu diketahui lima hal pokok, yaitu:

1. *Pertama*, adalah permasalahan-permasalahan pembangunan suatu negara atau masyarakat yang dikaitkan dengan sumber-sumber pembangunan yang dapat diusahakan
2. *Kedua*, adalah tujuan serta sasaran rencan yang ingin dicapai.
3. *Ketiga*, adalah kebijaksanaan dan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran rencana dengan melihat pembangunan dan sumber-sumbernya dan pemilihan alternatif-alternatifnya yang terbaik.
4. *Keempat*, adalah penterjemahan dalam program-program atau kegiatan-kegiatan usaha yang konkrit.
5. *Kelima*, adalah pemilihan tujuan dan sasaran-sasaran rencana maupun mengenai kebijaksanaan dan cara mencapainya tergantung pula dari preferensi-preferensi berdasar nilai-nilai sosial dan politik masyarakat bangsa tertentu.

Dalam penetapan suatu tujuan ada tiga unsur penting dalam perencanaan pembangunan yang meminta perhatian adalah:

1. Perlunya koordinasi;

2. Konsistensi dari berbagai variabel sosila ekonomi suatu masyarakat;
3. Penetapan skala prioritas.

Berdasarkan definisi dari para pakar mengenai perencanaan pembangunan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan pembangunan merupakan suatu disiplin ilmu untuk melakukan suatu rangkaian proses kegiatan dalam merumuskan sebuah keputusan mengenai apa yang diharapkan pada pembangunan kedepan, agar proses pembangunan dapat terarah seperti apa yang telah direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu, agar tujuan dan cita-cita pemerintah dapat tercapai maka diperlukan suatu perencanaan pembangunan yang jelas dan terarah.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwasannya agar strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau (*Gili Ketapang*) dapat tercapai dengan baik sehingga di daerah pulau Gili Ketapang Kabupaten Probolinggo tidak lagi kekurangan air bersih, maka diperlukan suatu strategi atau perencanaan pembangunan yang lebih baik dan terarah. Hal tersebut bertujuan agar daerah pulau Gili Ketapang tidak lagi terjadi kekurangan air bersih, untuk itu upaya pemerintah daerah mengatasi kurangnya asumsi air bersih maka di lakukannya pembangunan penyaluran air bersih disekitar daerah tersebut.

#### **4. Peran Pemerintah dalam Pembangunan**

Pada umumnya semakin terasa bahwa bagi negara-negara baru berkembang atau yang belum maju dibutuhkan peranan serta fungsi pemerintah yang lebih besar. Walaupun cara pelaksanaan dari peranan serta fungsi tersebut dapat berbeda-beda. Peran pemerintah sebagai unsur pembaharuan dan pendorong pembangunan (*development agent*) diakui, tetapi caranya bisa dilakukan melalui pengaturan

pimpinan dalam suatu negara, atau pemberian kebebasan pada sektor swasta yang cukup besar, ataupun suatu usaha pembangunan berencana dimana pemerintah memberikan peranan dalam pengarahan serta melakukan cara-cara tak langsung (dengan menggunakan banyak upaya melalui mekanisme pasar atau harga) (Tjokroamidjojo, 1984:18).

Peran pemerintah sebagai unsur pendorong pembangunan ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut, menurut Djamin (1974:24) yang dikutip oleh Tjokroamidjojo (1984:18).

1. Fungsi pengaturan: pemerintah berperan menentukan kebijakan pembangunan pemberian pengarahan dan bimbingan, pengaturan melalui perijinan dan pengawasan.
2. Fungsi pemilikan: pemerintah memiliki sendiri usaha-usaha pembangunan ekonomi atau sosial yang penyelenggaraannya dapat dilakukan sendiri oleh swasta.
3. Fungsi penyelenggaraan: pemerintah menyelenggarakan sendiri semua kegiatan ekonomi atau sosial.

Selain itu, pendapat lain menurut Irving Swerdlow, yang dikutip oleh Tjokroamidjojo, (1984:18), menyebutkan peran pemerintah dalam pembangunan adalah:

- a. Direct operation, pemerintah menjalankan sendiri (operasi langsung) kegiatan-kegiatan pembangunan.
- b. Direct control, pemerintah melakukan pengendalian langsung terhadap usaha-usaha pembangunan lewat perizinan, lisensi, penjatahan, dan penetapan harga dan sebagainya.
- c. Direct influence, pemerintah hanya memberikan pengaruh langsung dengan cara memberikan persuasi nasehat dalam usaha-usaha pembangunan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai peran pemerintah dalam pembangunan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa peran pemerintah dalam pembangunan sangat penting terutama bagi negara yang sedang berkembang

dikarenakan peran pemerintah dalam pembangunan merupakan kunci agar masyarakat dapat menuju yang lebih baik. Peran pemerintah juga harus aktif dan positif karena pemerintah harus mempunyai sarana utama bagirakyatnya terutama yang berkenaan dengan upaya meningkatkan tingkat taraf hidup atau ingkat kemakmuran masyarakat.

### **C. Pelayanan Publik**

Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan individu, kelompok, organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Sianipar (2000:6) mengutarakan bahwa pelayanan adalah suatu cara untuk melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Christoper (dalam Tjandra, 2005: 10) menjelaskan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang dan jasa itu diterima dan digunakan dengantujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam waktu panjang. Pelayanan yang diberikan ini juga membutuhkan partisipasi masyarakat, menurut Mikkelson (2001: 64) partisipasi merupakan suatu proses aktif yang mengandung bahwa individu atau kelompok yang terkait mengambil inisiatif yang mengandung kebebasannya untuk melakukan hal itu. Berarti pelayanan itu merupakan cara yang dilakukan dengan memberikan bantuan kepada yang dilayani, dan yang menjadi objek dari pelayanan tersebut adalah individu, kelompok atau organisasi.

## **1. Definisi Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik berkaitan erat dengan kepentingan publik. Pelayanan ini berarti memberikan bantuan kepada publik. Pelayanan diberikan oleh Pemerintah sebagai bentuk dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman dan era globalisasi yang mana segala sesuatunya diberikan kemudahan.

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Thoha (1997: 42) pelayanan publik adalah sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari dua pengertian diatas, dapat disimpulkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah usaha memberikan pelayanan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam memenuhi kebutuhan. Segala pelayanan publik harus terselenggara secara berdaya guna dan berhasil guna melalui peningkatan mutu dan produktivitas pelaksanaannya.

## **2. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 jenis menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: Kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa



1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian, Buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), Surat izin mengemudi (SIM), Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), Izin mendirikan bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Jenis pelayanan publik yang menjadi tiga kelompok, menurut Hartini (2013: 40), apabila dilihat dari jenis pelayanan dalam perspektif struktural terbagi atas tiga, yaitu:

1. *Social Investment*, atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan kapital. Pelayanan ini banyak dilakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, Pasar Modal, dan sebagainya.
2. *Social Consumption*, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi sosial. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk meningkatkan kapital itu sendiri, misalnya dengan menyediakan pelayanan reproduksi tenaga kerja. Sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil diperoleh oleh penerima layanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan kapital.

3. *Social Security*, atau sering disebutkan dengan pelayanan keamanan sosial pelayanan ini sering disebut dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Pelayanan keamanan sosial ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan menunjang kapital. Sebagai contoh pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah adanya pelayanan kepolisian. Pelayanan kepolisian dapat memberikan keamanan bagi setiap warga/masyarakat disekitarnya. Satuan Pengamanan (SATPAM) juga memberikan pengamanan, namun hanya terbatas pada lingkup wilayah tugasnya saja.

### **3. Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sebuah organisasi. Pelayanannya diberikan kepada setiap orang tanpa mendiskriminasi pihak lain dengan memuaskan berkualitas, efektif, efisien dan ekonomis. Menurut Ibrahim (2008: 19), setidaknya ada 4 unsur-unsur dasar (asas-asas) yang terkandung, yaitu:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan-pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dngantetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi/ Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban 'memberi peluang' kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan publik, dijelaskan asas-asas tentang pelayann publik, yaitu:

- a. Kepentingan umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminasi, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Tedapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245):

1. Empati dengan customers  
Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa masyarakat.

2. Perbatasan prosedur  
Prosedur harus dilarancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan  
Tatacara pelayanan didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan  
Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan  
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
6. Transparansi biaya  
Biasa pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan  
Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir  
Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin  
Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers  
Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektifitas penanganan keluhan  
Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangan secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Asas-asas terkait dengan pelayanan publik telah menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak ada perbedaan, semua orang mempunyai hak yang sama. Tidak ada perbedaan antara kepentingan individu dan kepentingan suatu golongan. Efektifitas dan efisiensi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Standar merupakan acuan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam pelayanan publik, telah ditetapkan standar-standar yang digunakan sebagai jaminan adanya kepastian bagi yang dilayani. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan guna adanya kepastian memberikan kepastian kepada yang menerima pelayanan. Mahmudi (2005:236) menjelaskan bahwa, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang pelayanan publik, pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
- b. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik prasyarat teknis maupun administratif.
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- e. Biaya atau Tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi Pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan Internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan  
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana  
Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan Pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan, berbentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Standar pelayanan yang ada di Indonesia sebagaimana telah dijelaskan LAN (dalam LAN, 2009:56), standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sekurang-kurangnya mencakup: (1) Nama jenis pelayanan; (2) Visi dan Misi pelayanan; (3) Prosedur pelayanan; (4) Persyaratan pelayanan; (5) Waktu pelayanan; (6) Biaya/tarif pelayanan, serta (7) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan pelayanan.

## D. Konsep Strategi

### 1. Pengertian Strategi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratus* = militer, dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Namun, dewasa ini strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi, baik itu organisasi publik maupun organisasi bisnis mempunyai sejumlah langkah-langkah atau cara yang disusun secara sistematis dengan tujuan agar dapat menjalankan semua aktivitasnya secara baik. Langkah-langkah atau cara tersebut merupakan suatu rangkaian kebijakan yang nantinya dituangkan dalam suatu strategi. Oleh karena itu, strategi merupakan rangkaian dari suatu perencanaan untuk menjalankan suatu kegiatan, yang meliputi berbagai macam kebijakan dan program dalam rangkaian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:964) adalah:

- a. Ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.
- b. Ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang, dalam kondisi yang menguntungkan.
- c. Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran yang khusus.
- d. Tempat yang baik menurut siasat perang.

Pengertian strategi Menurut para ahli yang dikutip oleh Rangkuti (2004:3) dijelaskan bahwa sebagai berikut:

- a. Chandler (1962)  
Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tidak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya.
- b. Argyris (1985), Mintzberg (1979), Steiner dan Miner (1977)  
Strategi merupakan respon secara terus menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.
- c. Andrews (1980) dan Chaffe (1985)  
Strategi adalah kekuatan motivasi untuk stakeholder, seperti stakeholder, debtholders, manajer, karyawan, konsumen, komunitas, pemerintah, dan sebagainya menerima keuntungan atau biaya yang ditimbulkan oleh semua tindakan yang dilakukan.

Sedangkan pengertian strategi menurut Suryono (2004:80) jelaskan bahwa:

Strategi pada prinsipnya berkaitan dengan persolan : kebijakan, penentuan tujuan yang hendak dicapai dan penentuan cara-cara metode menggunakan sarana-sarana tersebut. Strategi selalu berkaitan dengan tiga hal utama yaitu: tujuan (*ends*), sarana (*means*) dan cara (*ways*). untuk menetapkan sasaran strategi digunakan metode SMART (sebagai singkatan dari *specific, measurable, achievable, relevan, dan timed*). Oleh karena itu, strategi perlu didukung oleh suatu kemampuan (*capability*) untuk meningkatkan kesempatan dan peluang yang ada.

Dari beberapa definisi strategi diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu gagasan atau rangkaian dari suatu perencanaan untuk menjalankan suatu kegiatan, yang meliputi berbagai macam kebijakan dan program dengan tujuan untuk merespon lingkungan internal dan eksternal suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Manfaat strategi

Komponen merupakan sebuah unsur-unsur yang harus dipenuhi ketika kegiatan itu dilaksanakan termasuk komponen dalam strategi. Menurut Glueck (2003: 100) konsep strategi yang berkaitan dengan komponen atau determinan adalah sebagai berikut



### 3. Tipe-tipe Strategi

Dalam penjelasan tipi-tipe strategi, Koteen (1991) menjelaskan bahwa tidak berbeda pandangan dengan Higgins, Wheelen dan Hunger, meskipun tidak mengklasifikasikan strategi itu ke dalam apa yang disebutkan pada tingkat-tingkat strategi. Koteen juga mengakui bahwa tipe strategi yang ia kemukakan berikut ini sering dianggap sebagai suatu hieraki. Konsep Koteen mirip dengan Higgins, namun berbeda dalam pemberian istilah. Tipi-tipe strategi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. *Corporate Strategy* (strategi organisasi)

Strategi ini lebih berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu dengan apa yang dilakukan dan untuk siapa.

b. *Program Strategy* (strategi program)

Strategi ini lebih memperhatikan pada implikasi-implikasi strategik dari suatu program tertentu. Apa kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan. Apa dampaknya sasaran bagi organisasi.

c. *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

d. *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan)

Strategi insitusional yaitu mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.

Terlepas dari pendekatan yang digunakan dalam membagi strategi itu dalam beberapa kategori, maka cukup diberi petunjuk bahwa strategi organisasi tidak hanya satu. Di samping itu, tipe-tipe ini saling menopang sehingga merupakan satu kesatuan kokoh yang mampu menjadikan organisasi sebagai suatu lembaga yang kokoh pula, mampu bertahan dalam kondisi lingkungan yang tidak menentu.

Dengan uraian diatas, dapat diketahui bahwa strategi merupakan rencana yang disatukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan baik melalui perumusan tugas, tujuan dan sasaran perusahaan. Perumusan strategi yang baik akan membantu dalam menyusun dan mengalokasikan sumberdaya yang secara tepat yang didasarkan pada kemampuan dan kelemahan organisasi sehingga dapat mengantisipasi perubahan lingkungan.

### **3. Manajemen Strategi**

Istilah perencanaan strategi pertama kali muncul pada 1950-an dan sangat menjadi sangat populer antara pertengahan 1960-an dan pertengahan 1970-an. Menurut David (2010:5) manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya. Sebagaimana disuratkan oleh definisi ini, manajemen strategi berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian, pengembangan, serta sistem

informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi. Terkadang istilah manajemen strategi digunakan untuk merujuk pada perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Tujuan dari manajemen strategi adalah untuk mengeksploitasi serta menciptakan berbagai peluang baru dan berbeda untuk esok; perencanaan jangka panjang, sebaliknya, berusaha untuk mengoptimalkan tren-tren dewasa ini untuk esok.

Pengertian manajemen strategis menurut Haryadi (2003: 2), dijelaskan bahwa sebagai berikut:

“Strategi manajemen adalah suatu proses yang dirancang secara sistematis oleh manajemen untuk merumuskan strategi, menjalankan strategi dan mengevaluasi strategi dalam rangka menyediakan nilai-nilai yang terbaik bagi seluruh pelanggan untuk mewujudkan visi organisasi.”

Selain itu, Nawawi (2005:149) menyebutkan definisi manajemen strategis adalah:

“Perencanaan berskala besar (disebut Perencanaan Strategik) pada berorientasi pada jangkauan masa depan (disebut visi), dan ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut misi), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut Tujuan Strategik) dan berbagai sasaran (Tujuan Operasional) organisasi.”

Pengertian yang cukup luas tersebut menunjukkan bahwa Manajemen Strategik merupakan suatu sistem sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Perencanaan pertama adalah perencanaan strategis dengan unsur-unsurnya yang terdiri dari visi, misi, tujuan strategis dan strategis utama. Sedangkan perencanaan yang kedua adalah perencanaan operasional dengan unsurnya sasaran dan tujuan operasional,

pelaksanaan fungsi manajemen berupa fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan dan fungsi penganggaran, kebijakan situasional, jaringan kerja internal dan eksternal, fungsi kontrol dan evaluasi serta umpan balik

## 5. Tahap-tahap Manajemen Strategi

Menurut David (2010:6), proses manajemen strategi terdiri atas 3 tahapan yaitu sebagai berikut:

### a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi mencakup pengembangan visi dan misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan internal, penetapan tujuan jangka panjang, pencarian strategi-strategi *alternative*, dan pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Keputusan perumusan strategi mendorong suatu organisasi untuk komit pada produk, pasar, sumber daya, dan teknologi spesifik selama kurun waktu yang lama. Perumusan strategi menentukan keunggulan kompetitif jangka panjang.

### b. Penerapan strategi

Penerapan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi, karyawan, dan mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi-strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan. Penerapan strategi mencakup pengembangan budaya yang sportif pada strategi, penciptaan struktur organisasional yang efektif, pengerahan ulang upaya-upaya pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan, serta pemanfaatan system informasi, dan pengaitan

kompensasi karyawan dengan kerja organisasi. Penerapan strategi bisa disebut sebagai “tahap asli” dari manajemen strategi. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni daripada pengetahuan. Strategi yang dirumuskan bila tidak diterapkan dengan baik maka strategi tersebut tidak ada gunanya.

### c. Penilaian Strategi

Penilaian strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategi. Manajer harus tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik. Penilaian atau evaluasi strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini. Semua strategi terbuka untuk dimodifikasi dimasa yang akan datang karena berbagai faktor internal dan eksternal terus menerus berubah. 3 (tiga) aktivitas yang paling mendasar dari penilaian strategi adalah sebagai berikut:

- a) Peninjauan ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan bagi strategi saat ini.
- b) Pengukuran kinerja
- c) Pengambilan langkah korektif

Penilaian strategi diperlukan karena apa yang berhasil saat ini tidak selalu berhasil nanti. Keberhasilan senantiasa menciptakan persoalan baru dan berbeda, organisasi yang mudah berpuas diri akan mengalami kegagalan.

## 6. Perencanaan Strategi

Pengertian perencanaan strategi menurut (Santi, 2010:10) yang dikutip dari (Hani Handoko 2003:92), yakni:

“Perencanaan strategis (strategic planning) adalah proses pengalihan tujuan-tujuan organisasi, penentuan strategi, kebijaksanaan dari program-program strategik yang diperlukan untuk tujuan-tujuan tersebut, dan pendapatan metode-metode yang diperlukan untuk menjamin bahwa strategi dan kebijaksanaan telah diimplementasikan.”

Pengertian perencanaan strategis menurut (Santi, 2010:10), yakni sebagai berikut:

“Perencanaan strategis merupakan proses analisis, perumusan, dan evaluasi strategi-strategi yang diterapkan oleh seorang manajer guna mengatasi ancaman eksternal dan merebut pulang yang ada. Tujuan utama perencanaan strategis adalah agar organisasi mampu melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal sehingga organisasi dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal.”

Sedangkan pengertian lain tentang perencanaan strategis menurut Olsen dan Eadie yaitu:

“Perencanaan strategis sebagai upaya yang disiplinkan untuk membuat keputusan dan tindakan penting yang membentuk dan memandu bagaimana organisasi (atau entitas lainnya), dan mengapa organisasinya (atau entitas lainnya) mengerjakan hal seperti itu”. (Bryson, 2001:5).

Berdasarkan definisi tersebut bahwasannya seorang pemimpin puncak perlu menetapkan langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk melakukan suatu tindakan penting dalam organisasi dengan mengadakan analisis terhadap faktor-faktor internal dan eksternal terlebih dahulu.

## 7. Manfaat Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis memiliki beberapa manfaat, yaitu:

- a. Berpikir secara strategis dan mengembangkan strategi-strategi yang efektif;
- b. Memperjelas arah masa depan;
- c. Menciptakan prioritas;
- d. Membuat keputusan yang sekarang dengan mengingat konsekuensi masa depan;
- e. Mengembangkan landasan yang koheren dan kokoh bagi pembuatan keputusan;
- f. Menggunakan keleluasaan yang maksimum dalam bidang-bidang yang berada dibawah control organisasi;
- g. Menbuat keputusan yang melintasi tingkat dan fungsi;
- h. Memecahkan masalah utama organisasi;
- i. Memperbaiki kinerja organisasi;
- j. Menangani keadaan yang berubag dengan cepat secara efektif;
- k. Membangun kerja kelompok dan keahlian; (Bryson, 2005:12-13).

## 8. Langkah-langkah Proses Perencanaan Strategis

Proses perencanaan strategis akan bermanfaat jika dapat membantu berpikir dan bertindak strategis bagi pimpinan puncak. Apabila suatu proses perencanaan strategis menimbulkan kesulitan dalam cara berpikir dan bertindak strategis maka proses perencanaan harus dikesampingkan bukan pada pemikiran dan tindakannya (Bryson, 2005:53-54).

Bryson menganggap bahwa keberhasilan suatu perencanaan strategis ditentukan berdasarkan proses penyusunan. Menurutnya terdapat delapan langkah dalam proses perencanaan strategis, yakni :

Bryson menganggap bahwa keberhasilan suatu perencanaan strategis ditentukan berdasarkan proses penyusunan. Menurutnya delapan langkah dalam proses perencanaan strategis, yakni :

- a. Memprakarsai dan menyepakati suatu proses perencanaan strategis.
- b. Mengeidentifikasi mandat organisasi
- c. Memperjelas misi dan nilai-nilai organisasi.
- d. Menilai lingkungan eksternal : peluang dan ancaman.
- e. Menilai lingkungan internal : kekuatan dan kelemahan.
- f. Mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi organisasi.
- g. Merumuskan strategi untuk mengelola isu-isu.
- h. Menciptakan visi organisasi yang efektif bagi masa depan. (Bryson, 2005:55)

Delapan langkah tersebut harus mengarah kepada tindakan, hasil, dan evaluasi. Selain itu, setiap langkah-langkah dalam proses perencanaan strategis tersebut harus menghasilkan tindakan, hasil, dan penilaian evaluatif (Bryson, 2005:55-56).

**Langkah pertama**, memprakarsai dan menyepakati proses perencanaan strategis. Tujuannya adalah untuk menegosiasikan kesepakatan dengan orang-orang penting pembuat keputusan (*decision maker*) atau pembentuk opini (*opinion lader*) internal dan eksternal tentang seluruh upaya perencanaan strategis dan langkah perencanaan yang penting.

**Langkah kedua**, mengidentifikasi mandat organisasi. Mandat merupakan sesuatu yang perlu dilakukan, yang lebih terfokus pada fungsi/tugas dan kewajiban organisasi, sehingga tujuan langkah ini adalah mengenali dan memperjelas makna, sifat serta mandat yang diemban organisasi baik formal maupun informal.

**Langkah ketiga**, memperjelas misi dan nilai-nilai organisasi. Misi dan nilai yang berkaitan erat dengan mandatnya merupakan *raison de'entre* (pembenaran sosial) bagi keberadaannya. Misi memberikan pemahaman mengenai tujuan organisasi harus melakukan dan apa yang dilakukan.



**Langkah keempat**, menilai lingkungan eksternal. Di dalam perencanaan harus melihat lingkungan di luar organisasi untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi. Peluang dan ancaman dapat diidentifikasi dengan memantau berbagai kekuatan dan kecenderungan politik, ekonomi, sosial, dan teknologi.

**Langkah kelima**, menilai lingkungan internal. Untuk mengenali lingkungan internal yang berpotensi menimbulkan kekuatan dan kelemahan organisasi, yaitu memantau sumber daya (*input*), strategis sekarang (*proses*) dan kinerja (*output*).

**Langkah keenam**, mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi oleh organisasi. Identifikasi isu-isu strategis merupakan langkah penting dalam proses perencanaan strategis. Isu strategis merupakan pilihan kebijakan pokok yang mempengaruhi mandat, misi, nilai organisasi, tingkat perpaduan produk dan jasa, klien, biaya, keuangan, organisasi dan manajemen.

**Langkah ketujuh**, merumuskan strategi untuk mengelola isu. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya, yang dikembangkan untuk mengatasi isu-isu strategis yang diambil.

**Langkah kedelapan**, menciptakan organisasi yang efektif untuk masa depan. Langkah terakhir dalam proses perencanaan strategis, organisasi mengembang deskripsi mengenai bagaimana seharusnya organisasi itu sehingga berhasil mengimplementasi starteginya dan mencapai seluruh potensinya (Bryson, 2005:56-70).

Menurut Wechler dan Backoff sebagaimana diikuti oleh Heene (2010:6) bahwa penerapan strategi organisasi publik pada akhirnya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti berikut:

#### 1. Faktor Internal

- a) Kepemimpinan
- b) Kapasitas dari organisasi
- c) Kesepakatan internal mengenai wewenang yang berlaku
- d) Ruang kebebasan yang tersedia melalui pelimpahan pengendali oleh atasan
- e) Bonafiditas dari sumber-sumber keuangan *alternative*
- f) Keragaman akan wewenang
- g) Perkembangan dalam teknologi jasa

#### 2. Faktor Eksternal

- a) Sarana yang tersedia
- b) Persyaratan yang diminta para *stakeholder*
- c) Pengaruh dari berbagai agenda politik
- d) Dukungan publik terhadap organisasi dan aktivitasnya
- e) Alokasi anggaran yang dikendalikan atasan
- f) Perimbangan kekuatan politik
- g) Badan hukum dalam organisasi

Dalam penetapan sebuah organisasi diperlukan analisis lingkungan strategis, menurut Tangkilisan (2005:258-260) menjelaskan bahwa tujuannya untuk mengetahui pengaruh-pengaruh kunci serta pemilihan strategi yang sesuai dengan tantangan yang datangnya dari lingkungan baik itu lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Sedangkan menurut Rangkuti (2004) sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005:258-260) dalam analisis lingkungan strategis yang dipengaruhi oleh lingkungan internal dengan menggunakan analisis model SWOT. Penjelasan mengenai analisis SWOT dan kedua lingkungan tersebut sebagai berikut:

#### 1. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah analisis organisasi secara internal dalam rangka menilai atau mengidentifikasi kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*) dari suatu organisasi yang ada. Hunger menyebutkan lingkungan internal terdiri dari variabel-variabel (kekuatan dan kelemahan) yang ada dalam organisasi tetapi biasanya tidak dalam pengendalian jangka pendek dari manajemen puncak (2003:11).

Menurut Higgins (1985) kekuatan merupakan situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif dimana organisasi memiliki keuntungan stratejik dalam mencapai sasarannya sedandhngkan kelemahan adalah suatu situasi dan ketidakmampuan internal yang mengakibatkan organisasi tidak dapat mencapai sasarannya (dalam Salusu, 2004:291).

Dengan demikian, proses analisis lingkungan internal merupakan proses yang sangat penting dan tidak dapat disepelekan, karena dengan

analisis lingkungan internal yang diketahui kekuatan dan kelemahan yang ada. Faktor-faktor yang tercakup dalam lingkungan internal adalah sumber daya, strategi yang saat ini digunakan dan kinerja.

## 2. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal adalah faktor-faktor yang merupakan kekuatan yang berada di luar organisasi, dimana organisasi tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadapnya, namun perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan ini akan mempengaruhi institusi dalam suatu hubungan timbal balik. Terdapat dua faktor di lingkungan eksternal, yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Lingkungan eksternal suatu institusi atau organisasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap pencapaian misi yang disepakati. Higgins (1985) mengartikan peluang sebagai suatu situasi dan faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi mencapai sasarannya, sedangkan ancaman merupakan faktor-faktor eksternal organisasi yang menyebabkan organisasi tersebut.

Menurut Hunger dan Wheelen (2003:9) lingkungan eksternal terdiri variabel-variabel (kesempatan dan ancaman) yang berada di luar organisasi dan tidak secara khusus ada dalam pengendalian jangka pendek manajemen puncak. Menurut Hunger dan Wheelen (2003:9-10) lingkungan eksternal memiliki dua bagian:

- a. Lingkungan kerja, terdiri dari kelompok yang secara langsung berpengaruh atau dipengaruhi oleh operasi-operasi utama organisasi.

Misalnya pemegang saham, pemerintah, pesaing, pelanggan, kelompok kepentingan khusus.

- b. Lingkungan sosial, terdiri dari kekuatan umum. Kekuatan itu tidak berhubungan langsung dengan aktifitas-aktifitas jangka pendek organisasi tetapi mempengaruhi keputusan-keputusan jangka panjang. Misalnya menggambarkan kekuatan-kekuatan ekonomi, sosio kultural, teknologi dan politik hukum dalam hubungannya dengan lingkungan perusahaan secara keseluruhan.

Dengan demikian pengaruhnya yang cukup kuat menyebabkan perlunya perhatian yang serius terhadap dimensi atau aspek yang terkandung di dalamnya meskipun berada diluar organisasi. Adapun faktor-faktor yang ada dalam lingkungan eksternal tersebut adalah aspek politik, ekonomi, sosial, dan teknologi.

## **E. Pemerintah Daerah**

### **1. Pengertian Pemerintah Daerah**

Sistem pemerintahan dalam negara kesatuan adalah sentralisasi atau penghalusannya yaitu dekonsentrasi, artinya pemerintah pusat memegang kekuasaan penuh. Mengingat negara Indonesia sangat luas dan terdiri atas beragam etnis, golongan dan pemeluk agama yang beraneka ragam, sesuai dengan Pasal 18, 18A, dan 18B UUD 1945, penyelenggaraan pemerintahannya tidak lagi diselenggarakan secara sentralisasi tetapi desentralisasi. Sehingga, terdapat pembagian pemerintahan yang terdiri dari pemerintah pusat dan daerah (Nurcholis,2010).

Pemerintah daerah secara historis berasal dari bahasa Yunani dan latin kuno seperti *koinotes* (komunitas) dan *demos* (rakyat), *commune* (bahasa Perancis) yaitu suatu organisasi yang dikendalikan oleh wakil-wakil rakyat terpilih dalam suatu komunitas swakelola dari sekelompok penduduk suatu wilayah (Kaloh, 2007). Sedangkan, Hossein dalam Nurcholis (2010) menjelaskan bahwa pemerintah daerah mengandung tiga arti artikulasi, yaitu:

1. Dalam arti menunjuk pada lembaga. Maksudnya adalah badan pemerintah di tingkat daerah, atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintah di daerah. Pemerintah daerah menunjuk pada *council* dan *major* (Dewan dan Kepala Daerah) yang rekrutmen pejabat atas dasar pemilihan.
2. Menunjuk pada arti fungsi atau kegiatannya. Pemerintah daerah merupakan bentuk aktifnya, jadi pemerintah daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu sendiri.
3. Pemerintah daerah diartikan sebagai daerah otonom yaitu subdivisi politik nasional yang diatur oleh hukum dan secara substansial mempunyai kontrol atau urusan-urusan lokal, termasuk kekuasaan untuk memungut pajak atau memecat pegawai untuk tujuan tertentu.

Dengan diberlakunya Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pengertian pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Pemerintah daerah menjalankan otonom seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah yang oleh Undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintah daerah berhak

menetapkan peraturan daerah dan peraturan lainnya untuk melaksanakan otonom. Dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Pemerintah daerah melaksanakan dua jenis urusan pemerintah yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan yang sifatnya wajib berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, prasarana lingkungan dasar. Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar ada 18 urusan, meliputi:

1. Tenaga kerja;
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
3. Pangan;
4. Pertahanan;
5. Lingkungan hidup;
6. Administrasi kependudukan dan pencacatan sipil;
7. Pemberdayaan masyarakat dan Desa;
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
9. Perhubungan;
10. Komunikasi dan informatika;
11. Koperasi, usaha kecil dan menengah;
12. Penanaman modal;
13. Kepemudahan dan olah raga;
14. Statistik;
15. Persandian;
16. Kebudayaan;
17. Perpustakaan; dan
18. Kearsipan.

Sedangkan urusan pilihan adalah urusan pemerintah yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan, urusan tersebut antara lain pertambangan, perikanan, pertanian, perkebunan, pariwisata, dan kehutanan.

## 2. Otonomi Daerah

Istilah “otonomi” secara etimologis berasal dari bahasa Latin yaitu “autos” yang berarti sendiri dan “*nomos*” yang berarti aturan, sedangkan daerah ialah wilayah/area. Berdasarkan pengertian secara istilah tersebut, otonomi daerah dapat diartikan sebagai kewenangan yang dimiliki daerah untuk mengatur atau mengelola kepentingan sendiri.

Menurut Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan menurut Nurcholis (2007), otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah sebagai kesatuan masyarakat hukum untuk mengatur , mengurus, mengendalikan, dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat setempat dengan tetap menghormati peraturan perundangan yang berlaku.

Konsep dasar otonomi daerah adalah memberikan wewenang kepala daerah untuk merencanakan dan melaksanakan pembangunan yang disesuaikan dengan keadaan, kemampuan, dan kebutuhan daerah yang bersangkutan. Dengan adanya otonomi daerah, peran daerah menjadi begitu besar. Otonomi daerah menggunakan prinsip ekonomi yang seluas-luasnya, dalam artian daerah diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah pusat yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014.



Dalam sistem otonomi daerah , wilayah negara dibagi dalam unit-unit yang lebih kecil. Masing-masing mempunyai wewenang untuk membuat kebijakan dalam batas yuridiksi administrasinya sendiri. Dengan cara demikian, urusan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien (Zainal, 2012). Dalam rangka meningkatkan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, maka peranan masyarakat lebih diberdayakan. Masyarakat dilibatkan secara langsung dalam mengambil keputusan, baik perencanaan maupun pelaksanaannya, agar masyarakat mengetahui manfaat pengelolaan pembangunan di daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah tentu memiliki suatu tujuan. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan tujuan otonomi daerah yaitu: mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Hal serupa juga dinyatakan oleh Mardiasmo (2002), tujuan diadakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan yang demokratis, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dalam rangka pembangunan.

Daerah perlu memperhatikan dan melaksanakan secara adil hubungan antar aspek, seperti keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya. Perwujudan pencapaian kesejahteraan masyarakat dapat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat dalam pembangunan daerah, dengan memperhatikan keistimewaan dan keanekaragaman serta potensi yang dimiliki daerah. Jika semua itu dapat dikelola dengan baik, maka akan mendorong daerah untuk memiliki daya saing sebagai wujud kompetisi otonomi

daerah dan pada akhirnya dapat memajukan pembangunan di daerah tersebut sekaligus mensejahterakan masyarakat.

### 3. Peran Pemerintah Daerah

Menurut Muluk (2007) pandangan tradisioanal tentang peran pemerintah selalu mengacu pada apa yang diungkapkan oleh Adam Smith dalam bukunya "*Wealthof Nations*" yang menyebutkan bahwa "pemerintah daerah mempunyai tugas melindungi masyarakat dari pelanggaran invasi masyarakat lainnya dan sejauh mungkin bertugas melindungi setiap anggota masyarakat dari ketidakadilan atau tekanan dari anggota masyarakat lainnya. Serta bertugas menegakkan keadilan secara pasti". Pandangan ini menempatkan peran pemerintah secara terbatas hanya pada pertahanan, pengadilan, dan polisional.

Adanya pemerintah daerah akan lebih membantu pemerintah pusat dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang demokratis dan mampu melayani kepentingan setiap masyarakat yang jauh dari pusat pemerintahan. Selain itu, dalam proses pembangunan bukan hanya tugas pemerintah semata, namun juga merupakan tanggung jawab seluruh komponen masyarakat. Akan tetapi, harus diakui bahwa pemerintah memiliki peran yang dominan dalam proses pembangunan, yaitu membuat regulasi serta melaksanakan kebijakan. Berikut beberapa peran pemerintah dalam proses pembangunan menurut Siagian (2006) :

#### a. Selaku Stabilisator

Dalam hal ini pemerintah berperan sebagai stabilisator dalam berbagai bidang pembangunan, diantaranya politik, ekonomi, serta sosial budaya.

Dalam bidang ekonomi, pemerintah berperan untuk menjamin tidak terjadi

rongrongan, baik dari politik dalam negeri maupun luar negeri. Dalam bidang ekonomi, pemerintah diharapkan dapat menjamin kondisi stabilitas ekonomi yang memungkinkan perekonomian nasional dapat terpelihara, sedangkan dalam bidang sosial budaya, diharapkan dapat memajukan bangsa tanpa menghilangkan jati dirinya.

b. Selaku Inovator

Pemerintah sebagai keseluruhan yang menjadi sumber dari hal-hal baru seperti temuan baru, metode baru, serta pemikiran yang baru.

c. Selaku Modernisator

Untuk mewujudkan negara yang modern diperlukan penguasaan IPTEK, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki, sistem pendidikan yang handal, landasan kehidupan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan, pemberdayaan masyarakat, kesediaan mengambil resiko, orientasi masa depan, dan mau menerima perubahan.

d. Selaku Pelopor

Pelaksanaan harus bisa menjadi panutan bagi seluruh masyarakat, dalam bentuk penegakan disiplin, ketaatan pada peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.

e. Selaku pelaksana Sendiri

Pelaksanaan kegiatan pembangunan yang tidak menjadi minat masyarakat, seperti keselamatan negara, modal yang terbatas, kemampuan yang belum memadai, secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, meskipun pembangunan merupakan tanggung jawab nasional. Berbagai hal tersebut tidak bisa diserahkan kepada pihak lain atau pihak swasta melainkan harus diselenggarakan sendiri oleh pemerintah.

Keterlibatan pemerintah daerah dalam proses pembangunan yang seringkali diidentifikasi dengan berbagai peranan pembangunan atau secara singkat disebut sebagai *agen of development* (Hardjanto, 2008). Peran pemerintah daerah dalam pembangunan sangatlah penting, karena pemerintah daerah lebih mengetahui potensi dan kemampuan yang dimiliki daerahnya sendiri, serta mengetahui langkah atau strategi yang tepat untuk diterapkan demi terciptanya tingkat kesejahteraan masyarakat.

## **F. Air Bersih**

### **1. Pengertian Air Bersih**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.492/Menkes/Per/IV/2010 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesejahteraan yang dapat diminum. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang. Sehingga semua orang wajib menjaga kelestariannya dan keberadaannya. Baik secara kuantitas maupun secara kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya menjaga dan melestarikan kualitas air.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan R.I No.736/Menkes/Per/IV/2010 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum dikatakan baik bahwa standar persyaratan kualitas air minum perlu ditetapkan dengan pertimbangan : a) Bahwa air minum yang memenuhi syarat kesehatan mempunyai peranan penting dalam rangka pemeliharaan, perlindungan dan mempertinggi derajat kesehatan rakyat, dan b) Bahwa mencegah adanya penyediaan dan atau bagian air minum untuk umum yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

## 2. Kualitas Air Bersih

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/Menkes/Per/IV/2010, untuk mengetahui syarat kualitas air bersih sesuai Pemenkes disajikan dalam tabel seperti berikut:

Tabel 1  
Kriteria Kualitas Air Bersih

No	Parameter	Satuan	Batas Max. yang diperbolehkan
<b>I</b>	<b>Fisika</b>		
1	Bau	-	Tidak Berbau
2	Total padatan terlarut (TDS)	mg/l	1000
3	Kekeruhan	Skala NTU	5
4	Rasa	-	Tidak berasa
5	Suhu	°C	Suhu Udara $\pm 3$ °C
6	Warna	TCU	15
<b>II</b>	<b>Kimia Anorganik</b>		
1	Air Raksa *)	mg/l	0,001
2	Alumunium	mg/l	0,2
3	Arsen*)	mg/l	0,01
4	Barium	mg/l	0,7
5	Besi	mg/l	0,3
6	Falurida	mg/l	1,5
7	Kadmium	mg/l	0,003
8	Kesadaran	mg/l	500
9	Klorida	mg/l	250
10	Kromium	mg/l	0,05

11	Mangan	mg/l	0,1
12	Nitrat, sbg NO <sub>3</sub>	mg/l	10
13	Nitrit, sbg NO <sub>2</sub>	mg/l	3
14	Ph	mg/l	6,5-8,5
15	Selenium	mg/l	0,01
16	Seng	mg/l	3
17	Sianida *)	mg/l	0,07
18	Sulfat	mg/l	250
19	Hydrogen sulfide	mg/l	0,05
20	Tembaga	mg/l	2
21	Timbale	mg/l	0,01
22	Chlor	mg/l	5
23	Natrium	mg/l	200
24	Amoniak	mg/l	1,5
25	Nikel	mg/l	0,02
<b>III</b>	<b>Kimia Organik</b>		
1	Deterjen	mg/l	50
2	Bahan Organik pestisida, Disinfektan	mg/l	-

**Sumber:** Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/Menkes/Per/IV/2010

Dari tabel tersebut dapat diketahui syarat kualitas air bersih yaitu harus bebas dari bahan-bahan anorganik dan organik. Dengan kata lain kualitas air bersih harus bebas bakteri, zat kimia, racun, limbah berbahaya, dan lain sebagainya.

Parameter kualitas air bersih yang berhubungan langsung dengan kesehatan sesuai Permenkes tersebut adalah berhubungan dengan mikrobiologi, seperti bakteri *E.Coli* dan *total koliform*. Yang berhubungan dengan kimia organik berupa arsenik, flourida, kromium, kadmium, nitrit, sianida dan selenium. Sedangkan parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan, antara lain berupa bau, warna, jumlah zat padat terlarut (TDS), kekeruhan, rasa, dan suhu. Untuk parameter kimiawi berupa alumunium, besi, khlorida, mangan, pH, seng, sulfat, tembaga, sisa khlor dan amoniak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta dan fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah. (Sugiyono,2010 : 11). Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu : cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono,2005 : 11).

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian ini, maka metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). (Moleong,2006:4).

Selanjutnya pengertian lain tentang penelitian kualitatif dinyatakan oleh Denzin dan Lincoln bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan

dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. (Moleong,2006 : 10) berdasarkan hal tersebut di atas dalam penelitian ini dikemukakan beberapa hal yaitu: tipe penelitian, lokasi penelitian, teknik pemilihan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik pemeriksaan keabsahabn data. Pengertian lai juga dikemukakan oleh Martin Singarimbun bahwa penelitian deskriptif biasanya mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. Penelitian ini biasanya dilakukan tanpa suatu hipotesis tetapi bukan diuji secara statistik.(Singarimbun, 1995 : 34)

Berdasarkan penjelasam yang dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang menggunakan gambaran atas suatu fenomena yang dapat dijadikan perhatian dan menguraikan secara sistematis, faktual, akurat, dan jelas. Terdapat beberapa alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif dalam penulisan skripsi, adalah sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari judul penelitian ini tentang kebutuhan masyarakat terhadap air bersih terutama meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, maka hal ini secara otomatis membahas masalah yang berangkat dari paradigma mengenai strategi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk meningkatkan pelayanan air bersih dipualu Gili Ketapang sehingga kebutuhan masyarakat terhadap air bersih dapat terpenuhi dengan baik. Untuk menjawab semua mengenai hal ini kiranya dapat dilakukan melalui penelitian kualitatif, dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber yang bersangkutan dapat menghasilkan data-data yang valid.



2. Melihat pada fokus penelitian ini, sasaran penelitian dapat dianggap sebagai subyek yang ditempatkan sebagai sumber informasi. Serta penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa adanya pengetahuan subjek yang diteliti.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidangnya yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan peneliti. Maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian.

Menurut Sugiyono (2008:207) adalah batasan masalah yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum dalam penelitian kualitatif. Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaharuan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).

1. Strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang, diukur dari tipe-tipe strategi yang dikemukakan oleh Koteen (1991) yaitu:
  - a) *Corporate Strategy* (strategi organisasi)
  - b) *Program Strategy* (strategi program)
  - c) *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya)
  - d) *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan)

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang, yang meliputi:

a) Faktor Pendukung

1. Internal
2. Eksternal

b) Faktor Penghambat

1. Internal
2. Eksternal

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Sedangkan, situs penelitian merupakan letak dimana sebenarnya peneliti akan melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat, dan benar-benar dibutuhkan sesuai dengan fokus yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Pulau Gili Ketapang Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Sedangkan yang menjadi situs penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM) Kabupaten Probolinggo.

Alasan peneliti memilih di Pulau Gili Ketapang ini PDAM di beberapa daerah Kabupaten Probolinggo pada saat setiap musim kemarau tiba akan terjadi kekeringan terutama pada Pulau Gili ketapang ini memang tidak ada air bersih, dimana pulau gili tersebut tidak memiliki sumber air bersih sama sekali sehingga butuh sanitasi air bersih untuk menyalurkan ke pulau Gili Tersebut. Mayoritas

penduduk di pulau gili adalah nelayan sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih. Padahal permasalahan ini sudah sangat lama dialami oleh masyarakat di daerah tersebut. Tetapi tidak ada respon yang positif oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Apalagi setiap tahunnya di Kabupaten Probolinggo banyak daerah yang mengalami kurangnya air bersih dan penyunjang lainnya. Seperti halnya, di Pulau Gili Ketapang ini yang sangat kurang dengan adanya air bersih, sehingga Pemerintah Daerah harus membenahi apa yang harus dilakukannya dan apa yang harus dijalankannya. Meskipun ada saluran pipa di bawah laut menuju pulau Gili, masih banyak masyarakat pulau gili yang memilih untuk beli air, karena air yang melalui yang diberikan oleh PDAM belum mengalir secara maksimal, oleh sebab itu PDAM Kabupaten Probolinggo yang bertanggung jawab untuk meningkatkan suatu pelayanan air bersih agar dapat memenuhi kebutuhan semua masyarakat terutama di pulau Gili Ketapang, oleh karena itu, peneliti memilih PDAM Kabupaten Probolinggo sebagai obyek Penelitian, yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data.

#### **D. Sumber Data**

Dalam proses penyusunan skripsi ini agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan adanya data-data dari berbagai sumber yang dapat membantu dalam proses penyusunan sehingga dapat memperkuat suatu analisis. Menurut Sutopo (2002:49-54) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif sumber datanya dapat berupa manusia (informan), peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, beragam gambar, rekaman, dokumen, serta arsip. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua sumber, yaitu:

## 1. Data Primer

Data primer data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya yang mengetahui dan berkompeten melalui wawancara, observasi (pengamatan langsung), dan penyebaran kuisisioner. Dalam hal ini data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang mengetahui atau berkompeten terhadap perumusan strategi Pemerintah Daerah dan PDAM Kabupaten Probolinggo. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan *purposive sampling* dimana peneliti akan memilih informan yang dapat dipercaya untuk menjadi sumber informasi yang diharapkan mengetahui secara mendetail. Dalam penelitian ini, informannya adalah: Kepala Dinas (PU), Sekretariat PU Subag Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan, Bidang Cipta Karya, Bidang Perencanaan Teknik dan Pengaturan Tata Ruang. Direktur Utama PDAM Kabupaten Probolinggo, Kepala Bagian Administrasi/keuangan (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Anggaran), Kepala Bagian Hubungan langganan (Sub Bagian Pelayanan), dan Kepala Bagian Teknik (Sub Bagian Produksi, Sub Bagian Transmisi dan Distribusi, Sub Bagian Perencanaan Teknik, Sub Bagian Pemeliharaan Teknik), dan Kepala Kecamatan Sumberasih, Kepala Desa Gili Ketapang.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti baik dari dokumentasi dan arsip-arsip yang berfungsi sebagai data penunjang dan pelengkap informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini

sumber datanya diperoleh dari dokumen yang dimiliki PDAM Kabupaten Probolinggo. Dalam hal ini yang termasuk data sekunder, yaitu:

- a. Renstra (Rencana Strategis) 2013-2018 PDAM Kabupaten Probolinggo
- b. Rekapitulasi sumber produksi PDAM Kabupaten Probolinggo tahun 2015.
- c. Perincian pelayanan air bersih PDAM Kabupaten Probolinggo tahun 2015
- d. Serta dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan penelitian tersebut.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui penelitian lapangan untuk mendapatkan sumber informasi-informasi dan data-data dengan cara terjun langsung ke obyek yang dijadikan sebagai sasaran dalam penelitian. Melalui penelitian lapangan tersebut diharapkan peneliti dapat mendapatkan data-data serta informasi yang mendukung dalam proses pelaksanaan penelitian secara akurat, valid, dan benar-benar dibutuhkan dalam masalah penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2010:137-138) Proses pengumpulan data-data penelitian akan dilakukan melalui 3 (tiga) cara, yaitu seperti berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2002:152). Teknik ini digunakan apabila data yang digunakan peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan kepada Direktur Utama PDAM Kabupaten Probolinggo, Kepala Bagian Administrasi/Keuangan, Kepala Bagian Pelanggan, dan Kepala Bagian Teknik PDAM Kabupaten Probolinggo.

## 2. Observasi

Selain wawancara, observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam observasi ini dilakukan dengan secara fleksibel melihat kondisi obyek serta lokasi yang akan diteliti, dengan menggunakan semua panca indera yang merupakan catatan-catatan yang akan digunakan untuk mencatat data-dat serta informasi-informasi yang didapatkan selama melakukan penelitian dilapangan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yang dimana data yang diperoleh berasal dari dokumen-dokumen yang telah ada. Dokumen-

dokumen tersebut berupa buku, jurnal, makalah, bulet-buletin, peraturan-peraturan, catatan harian, dan lain sebagainya (Arikunto, 2006:135). Dokumentasi yang dilakukan dengan mencatat dan mengambil sumber-sumber tertulis yang ada, baik berupa dokumen atau arsip. Dokumen atau arsip merupakan bahan tertulis yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2006:12), instrumen penelitian merupakan alat penunjang atau fasilitas yang dapat digunakan oleh peneliti dalam menemukan data-data serta informasi-informasi agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik yaitu cermat, lengkap, sistematis sehingga data dan informasi dapat dan dengan mudah diolah. Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Peneliti Sendiri**

Menurut Sugiyono (2010:222) dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument penelitian yang paling utama. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrument utama juga perlu divalidasi, meliputi validasi dalam pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang dan obyek yang akan diteliti, serta kesipaan peneliti untuk memasuki atau terjun ke dalam obyek peneliti. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa jauh seseorang peneliti siap untuk melakukan penelitian dan akan langsung terjun ke lapangan.

## 2. Pedoman Wawancara

Kerangka wawancara merupakan panduan yang digunakan untuk menggali informasi-informasi yang berhubungan dan sesuai dengan fokus dari penelitian. Kerangka wawancara yaitu suatu daftar pertanyaan didasarkan pada masalah-masalah yang akan diteliti. Digunakannya kerangka wawancara dimaksudkan agar hasil dari wawancara dapat mempermudah peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan fokus penelitian.

## 3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan yaitu catatan penelitian dilapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan dari sumber data. Selain itu, peneliti juga menggunakan alat tulis menulis mendokumentasikan dan mencatat pendapat dari pihak-pihak yang bersangkutan.

## **G. Analisis Data**

Analisis data merupakan sebuah kegiatan yang mengatur, mengelompokkan, mengurutkan, serta mengkategorikan. Sehingga temuan berdasarkan pada fokus dan permasalahan dapat terjawab. Analisis data adalah bagian yang penting dalam melakukan penelitian, sebab dari hasil analisis melalui data tersebut nantinya akan diperoleh temuan-temuan baik temuan yang bersifat substansive maupun informal. Teknik analisis data interaktif model Miles, Huberman dan Saldana (2014).



## 1. Analisis data interaktif model Miles, Huberman dan Saldana

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan teknis analisis data interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:8-10) dapat dilakukan dengan empat alur kegiatan , yaitu seperti berikut:

### 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik, yaitu: melalui wawancara, observasi atau pengamatan, serta dokumentasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi dan observasi dilakukan untuk menunjang dan memperkuat data-data yang telah disampaikan melalui wawancara. Pada tahap ini peneliti melakukan secara berulang-ulang agar mencapai kejenuhan data, sehingga penelitian yang dilakukan dapat memperoleh hasil yang optimal. Dilakukan dengan cara mengumpulkan data saat di lapangan.

### 2) Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Tahapan analisis data selanjutnya dalam penelitian ini adalah kondensasi data. Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka data-data tersebut kemudian ditelaah. Data-data yang telah ditemukan dilakukan proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, dan di transformasikan menjadi rangkuman, table, maupun gambar. Data yang telah ditransformasikan menjadi rangkuman, table, maupun gambar tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

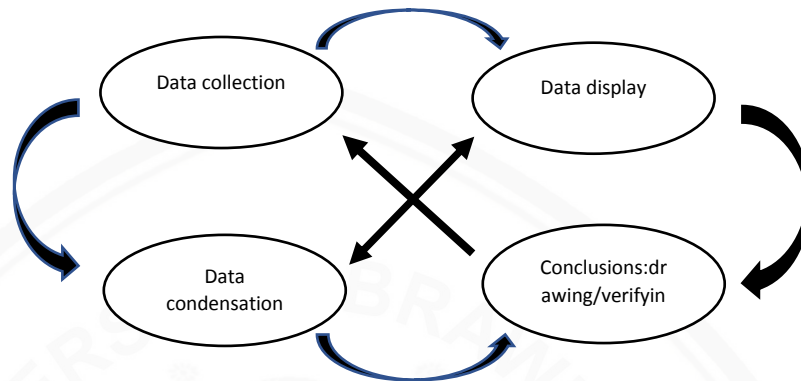
### 3) Penyajian Data

Tahapan analisis data setelah kondensasi yaitu penyajian data. Penyajian data berisi sekumpulan informasi dalam bentuk laporan yang didapatkan dari situs penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyajikan data sesuai dengan format dan kriteria yang telah ditentukan sehingga informasi dalam laporan skrip dapat dipelajari dan dimengerti oleh berbagai pihak. Penyajian data dalam penelitian ini juga diikuti dengan analisis data. Pada analisis data, data yang telah disajikan kemudian di telaah dan dibandingkan dengan berbagai teori maupun yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian. Oleh karena itu, data yang disajikan dapat memberikan pengetahuan dan kekayaan informasi bagi pembaca.

#### 4) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Tahapan terakhir analisis data setelah data disajikan yaitu penarikan kesimpulan. Dari tahapan penyajian data, peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah dianalisis dan disajikan. Setelah peneliti mengetahui makna dari setiap permasalahan penelitian, maka peneliti menarik kesimpulan berdasarkan penjelasan, konfigurasi, alur sebab akibat, dan preposisi.

Model analisis interaktif digambarkan secara sederhana melalui bagan seperti berikut:



Gambar 6. Model Analisis Data Interaktif  
Sumber. Miles, Huberman dan Saldana, 2014

Empat komponen tersebut terlibat dalam proses analisis dan saling berkaitan antara satu dengan yang lain serta menentukan hasil akhir analisis. Alasan peneliti memilih analisis data model interaktif Miles, Huberman dan Saldana adalah karena dalam analisis tersebut dapat merangkum, menyederhanakan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung dapat dipertanggungjawabkan, serta bersifat obyektif dan valid.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

##### 1. Aspek Geografis



**Gambar 7. Peta Wilayah Kabupaten Probolinggo**

<https://probolinggokab.go.id>

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50' – 113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40' – 8°10' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km<sup>2</sup> (1,07 % dari luas daratan dan lautan Propinsi Jawa Timur). Terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT). Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya, yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang

dan Batujajar. Dilihat dari ketinggian berada pada 0-2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C – 30°C. Kabupaten Probolinggo juga berbatasan dengan beberapa Kabupaten, adapun batas-batas tersebut adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Selat Madura
- Sebelah Timur : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember
- Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang
- Sedangkan di sebelah Utara bagian tengah terdapat Daerah Otonom yaitu Kota Probolinggo

## **2. Aspek Topografi**

Secara topografi Kabupaten Probolinggo mempunyai ciri fisik yang menggambarkan kondisi geografis, terdiri dari dataran rendah pada bagian utara, lereng-lereng gunung pada bagian tengah dan dataran tinggi pada bagian selatan, dengan tingkat kesuburan dan pola penggunaan tanah yang berbeda. Bentuk permukaan daratan diklasifikasikan atas 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Dataran rendah dan tanah pesisir dengan ketinggian 0-100 M diatas permukaan air laut, daerah ini membentang di sepanjang pantai utara mulai dari Barat ke arah Timur kemudian membujur ke Selatan.
2. Daerah perbukitan dengan ketinggian 100-1.000 M diatas permukaan air laut, daerah ini terletak di wilayah bagian Tengah

sepanjang kaki Gunung Semeru dan Pegunungan Tengger serta pada bagian Utara sisi bagian Timur sekitar Gunung Lamongan.

3. Daerah pegunungan dengan ketinggian diatas 1.000 M dari permukaan air laut, daerah ini terletak di sebelah barat daya yaitu sekitar Pegunungan Tengger dan disebelah Tenggara yaitu di sekitar Pegunungan Argopuro.

Untuk wilayah pegunungan terdiri dari Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang, Batujajar dan Argopuro.

### **3. Aspek Hidrografi**

Menurut Dinas Pekerjaan Umum pengairan Kabupaten Probolinggo, terdapat 25 sungai yang mengalir di wilayah Kabupaten Probolinggo. Sungai terpanjang adalah Rondoningo dengan panjang 95,2 Km, sedangkan sungai terpendek adalah Afour Bujel dengan panjang hanya 2 Km saja. Sungai-sungai yang mengalir di wilayah Kabupaten Probolinggo tersebut sangat dipengaruhi oleh iklim yang berlangsung tiap tahun.

Selain sungai di Kabupaten Probolinggo juga terdapat danau/ranu yaitu Ranu Segaran, Ranu Agung, Ranu Segaran Duwas dan Ranu Gedong yang belum didayagunakan sebagaimana mestinya. Lokasi semua danau tersebut berada di Kecamatan Tiris.

Selain itu tercatat pula sumur yang umumnya berupa sumur gali dan beberapa sumur bor. Kedalaman dari sumur-sumur gali berkisar 3 – 30 m. Kedalaman ini berarti air tanah dangkal sampai sedang dan sangat dipengaruhi oleh keadaan iklim, sedangkan kedalaman sumur bor yang

nerupakan air tanah dalam berkisar 40 – 200 m. Sumur bor yang sudah ada mempunyai debit yang cukup besar, sebagian untuk kebutuhan air minum dan sebagian besar lainnya diperuntukkan irigasi, hal ini mengingat pada saat musim kemarau sebagian besar daerah mengalami kekeringan.

Secara administratif Kabupaten Probolinggo, secara lebih jelas akan di sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Desa, Dusun, Rukun Warga (RW) Dan Rukun Tetangga (RT) di Kabupaten Probolinggo**

Kecamatan <i>District</i>	Desa kelurahan <i>Village</i> <i>Village</i>		Dusun <i>Sub Village</i>	Rukun Warga <i>(RW)</i>	Rukun Tetangga <i>(RT)</i>
1. Sukapura	12	-	40	37	133
2. Sumber	9	-	53	58	187
3. Kuripan	7	-	38	38	179
4. Bantaran	10	-	52	53	181
5. Leces	10	-	55	77	380
6. Tegalsiwalan	12	-	48	51	224
7. Banyuanyar	14	-	71	60	248
8. Tiris	16	-	92	78	275
9. Krucil	14	-	73	25	200
10. Gading	19	-	108	76	246
11. Pakuniran	17	-	89	64	232
12. Kotaanyar	13	-	45	87	271
13. Paiton	20	-	77	118	391
14. Besuk	17	-	73	73	289
15. Kraksaan	13	5	52	88	198
16. Krejengan	17	-	86	71	244
17. Pajarakan	12	-	54	73	292
18. Maron	18	-	75	77	298
19. Gending	13	-	56	71	216
20. Dringu	14	-	53	84	291
21. Wonomerto	11	-	51	51	215
22. Lumbang	10	-	41	53	174

23. Tongas	14	-	82	96	324
24. Sumberasih	13	-	63	72	303
Jumlah/total	325	5	1527	1631	6091

Sumber: <https://probolinggokab.bps.go.id>, 2013

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 1 kecamatan yang memiliki kelurahan, yaitu Kecamatan Kraksaan yang terdiri dari 5 kelurahan dari 13 desa dan 52 dusun.

## B. Gambaran Umum Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo

- VISI

Terwujudnya Kabupaten Probolinggo Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.

- MISI

1. Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Daya Saing Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Kerakyatan, dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Yang Berkelanjutan
2. Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bersih.

- Tujuan Dan Sasaran

Untuk merealisasikan pelaksanaan misi pemerintah Kabupaten Probolinggo, perlu ditetapkan tujuan pembangunan daerah (goal) yang akan dicapai dalam kurun waktu lima tahun ke depan. Tujuan pembangunan daerah ini ditetapkan untuk memberikan arah terhadap pembangunan kabupaten secara umum. Di samping itu juga dalam rangka memberikan



kepastian operasional dan keterkaitan terhadap isu strategis yang telah ditetapkan.

Sasaran merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis dan merupakan dasar yang kuat untuk mengendalikan dan memantau pencapaian kinerja Kabupaten Probolinggo. Sasaran-sasaran yang ditetapkan sepenuhnya mendukung pencapaian tujuan yang terkait. Dengan demikian, apabila seluruh sasaran yang ditetapkan telah dicapai diharapkan bahwa tujuan terkait juga telah dapat dicapai dan diharapkan berdampak pada seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Dalam menindaklanjuti isu strategis, visi, dan misi tersebut pemerintah Kabupaten Probolinggo berupaya untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam 5 tahun kedepan adalah :

**Tabel 3. Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Kabupaten Probolinggo**

Visi : Terwujudnya Kabupaten Probolinggo yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan, dan Berakhlak Mulia.		
Misi	Tujuan	Sasaran
Terwujudnya Kabupaten Probolinggo Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.	Meningkatnya perekonomian daerah yang berbasis kerakyatan.	1. Meningkatkan perekonomian daerah 2. Peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat
	Meningkatnya daya saing daerah	1. Peningkatan kualitas pelayanan publik. 2. Peningkatan kualitas infrastruktur daerah

	Meningkatnya pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan	1. Peningkatan kualitas lingkungan hidup
Mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia melalui peningkatan kualitas pelaksanaan otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih.	Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat	1. Peningkatan kualitas pendidikan, 2. Peningkatan kualitas kesehatan dan kondisi sosial masyarakat. 3. Peningkatan kualitas sanitasi perumahan dan permukiman.
	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih	1. Peningkatan partisipasi aktif masyarakat 2. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik

Sumber: <https://probolinggokab.go.id>.

### C. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

#### 1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang

Kabupaten Probolinggo sebagai salah satu tujuan investasi di Jawa Timur memiliki beberapa permasalahan. Salah satunya adalah permasalahan lingkungan serta Air Bersih yang buruk. Permasalahan tersebut tidak lepas dari persoalan kemiskinan yang mempunyai kaitan erat dengan persoalan sanitasi. Kemiskinan bisa menjadi penyebab buruknya akses dan layanan air bersih yang tidak memadai, dimana hal ini akan berdampak buruk terhadap kondisi kesehatan dan lingkungan yang pada gilirannya akan berdampak pada tingkat produktivitas masyarakat. Kondisi ini menjadi tantangan bagi

pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk membenahi sektor dalam meningkatkan pelayanan air bersih yang baik.

Pada kondisi saat ini realita yang terlihat adalah belum optimalnya layanan dan buruknya kondisi pelayanan air bersih di daerah melingkupi sampah rumah tangga, air limbah domestik, serta drainase lingkungan, telah menurunkan kualitas lingkungan hidup, tercemarnya sumber air bersih yang digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, sehingga jumlah penderita penyakit terutama pada balita semakin meningkat. Menanggapi realita tersebut, pemerintah telah menetapkan Program Percepatan Pembangunan Sanitasi Perkotaan (PPSP) menjadi salah satu program prioritas pembangunan nasional yang akan dilakukan secara bertahap dimulai pada tahun 2011 hingga tahun 2016.

Sanitasi sebagai salah satu aspek pembangunan memiliki fungsi penting dalam menunjang tingkat kesejahteraan masyarakat, karena berkaitan dengan kesehatan, pola hidup, kondisi lingkungan permukiman serta kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari. Sanitasi seringkali dianggap sebagai urusan “belakang”, sehingga sering termarginalkan dari urusan-urusan yang lain, namun seiring dengan tuntutan peningkatan standart kualitas hidup masyarakat, semakin tingginya tingkat pencemaran lingkungan dan keterbatasan daya dukung lingkungan itu sendiri menjadikan sanitasi menjadi salah satu aspek pembangunan yang harus diperhatikan.

Apabila kualitas lingkungan terjaga dengan baik, derajat kesehatan manusia akan meningkat pula. Oleh karena itu, pemerintah maupun masyarakat

bertanggungjawab untuk menjaga dan mengelola lingkungannya agar tidak membawa dampak buruk bagi penghuninya. Dampak tersebut notabene merupakan efek samping dari aktivitas manusia sehari-hari, sehingga permasalahan yang timbul biasanya adalah masalah sosial kesehatan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, sesuai dengan beberapa konsep tipe-tipe strategi menurut Kotter (1991) dan penjelasan di pemerintahan kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

**a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)**

Dalam strategi merupakan rencana yang disatukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan baik melalui perumusan tugas, tujuan dan sasaran perusahaan. Perumusan strategi yang baik akan membantu dalam menyusun dan mengalokasikan sumberdaya yang secara tepat yang didasarkan pada kemampuan dan kelemahan organisasi sehingga dapat mengantisipasi perubahan lingkungan.

*Corporate Strategy* (Strategi Organisasi) Strategi ini lebih berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu dengan apa yang dilakukan dan untuk siapa.

*Corporate Strategy* atau strategi organisasi, dalam hal ini akan disajikan data mengenai strategi dari Dinas PU dan Penataan Ruang dan PDAM Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan tugasnya sebagai wakil dari Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo yaitu membantu Bupati

dalam menyelenggarakan sebagian kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan administrasi di bidang pengairan secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian. Dinas PU dan Penataan Ruang dan PDAM tentulah mempunyai misi dan tujuan tersebut maka Pemerintah Daerah kabupaten Probolinggo di bidang pengairan (Dinas PU dan Penataan Ruang) dan PDAM merumuskan berbagai strategi.

Strategi-strategi yang telah dirumuskan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo tentulah berlaku juga terhadap instansi baik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dengan bapak Riyanto selaku Kepala bidang sumber daya air, menyebutkan bahwa strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih adalah sebagai berikut:

“Strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dalam hal peningkatan kualitas sumber daya air. Sebenarnya untuk strategi peningkatan, dilakukan oleh bidang sumber daya air yaitu seksi operasi, pemeliharaan dan pengembangan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis pembangunan prasarana sumber daya air dibidang operasi, pemeliharaan dan pengembangan dan salah satunya adalah biasanya dilakukan hari rabu salah satunya yaitu sosialisasi Proyek prestisius berupa pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), menggunakan sistem float and sink (pipanisasi bawah laut). Proyek SPAM di Giliketapang ini adalah bagian dari Gerakan 10 juta SR yang dicanangkan pemerintah, untuk mencukupi kebutuhan air bagi 50 juta jiwa. “Target gerakan itu diharapkan mencakup 70 persen daerah

kekurangan air bersih hingga 2013”. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Riyanto mengutarakan, proyek ini untuk menjamin ketersediaan air minum bagi warga pulau itu yang berjarak 7 km dari pantai Pulau Jawa. Selama ini, warga sekitar kesulitan membeli air minum karena harga mahal, akibat pasokan lewat kapal dari PDAM Kota Probolinggo. Harga air PDAM per drum mencapai Rp 10.000 atau Rp 50.000/m<sup>3</sup>. Sedangkan dengan proyek SPAM, bisa ditekan Rp 7.500/m<sup>3</sup> saja, dengan biaya pemasangan SR Rp 250.000. “Pembangunan SPAM akan beri akses bagi warga Giliketapang memperoleh pasokan air bersih dengan harga murah,” jelas Riyanto. Proyek SPAM ini dibangun menggunakan pipa bawah laut sepanjang 11 km, mulai dari pulau hingga Kabupaten Probolinggo. Pipa terbuat dari Poly Ethylene (PE), di mana sekitar 7,7 km akan dibenamkan hingga 1,5 m di bawah dasar laut. Sedang pasokan air berasal dari pintu air Ronggodjalu di Kecamatan Dringu, dengan debit air antara 2.000-4.000 liter per detik”. (hasil wawancara pada tanggal 9 Februari 2018)

Adapun secara substansi perencanaan strategi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dalam meningkatkan kualitas air bersih, termasuk disini adalah mencakup visi, misi, penerapan kebijakan dan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Adapun visi, misi, serta sasaran atau tujuan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang adalah sebagai berikut:

#### 1. Dinas PU dan Penataan Ruang

##### a. Visi Dinas PU dan Penataan Ruang

Terwujudnya infrastruktur pekerjaan umum & penataan ruang yang handal di Kabupaten Probolinggo kemandirian yang berwawasan lingkungan tahun 2018

b. Misi Dinas PU dan Penataan Ruang

1. Mempercepat Pembangunan Prasarana dan Sarana Kebinamargaan & Sumber Daya Air melalui Pembangunan, Peningkatan & Pemeliharaan Jalan dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Air yang berkelanjutan.
2. Mempercepat Pembangunan yg berkualitas, terarah dan berkelanjutan melalui peningkatan Profesionalitas Penyedia Jasa Konstruksi dan Pengelolaan Tata Ruang.

c. Tujuan dan Sasaran Dinas PU dan Penataan Ruang

a. Tujuan

1) Misi I :

- Tujuan I : Meningkatnya Infrastruktur Jalan & Jembatan yg berkondisi Mantap & Berkeselamatan.
- Tujuan II : Meningkatnya ketersediaan air baku untuk kepentingan masyarakat.

2) Misi II :

- Tujuan 3 : Meningkatnya Ketersediaan Penyedia Jasa Konstruksi yg berkualitas.
- Tujuan 4 : Meningkatnya Pembangunan yg sesuai Tata Ruang

b. Sasaran

1) Misi II :

- Sasaran 5 : Meningkatkan Sumberdaya Penyedia Jasa Konstruksi yang Berkualitas

- Sasaran 6 : Meningkatnya Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengendalian Tata Ruang yg Konsisten.

Pencapaian misi, visi, tujuan dan sasaran tersebut Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang masih dihadapkan pada kendala-kendala, dimana tersebut juga pembangunan sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga tidak sesuai dengan visi dan misi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Kendala lainnya yang dihadapi adalah mengenai birokrasi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, kondisi pelayanan yang saat ini masih dihadapkan pada sistem yang belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan dari masyarakat khususnya di Pulau Gili Ketapang, baik secara langsung mengenai kinerja aparatur. Banyaknya tumpang tindih, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sarana yang kurang menunjang dan lain-lain yang menimbulkan citra kurang baik terhadap kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dengan bapak Riyanto selaku Kepala bidang sumber daya air, menyebutkan bahwa dari visi, misi, tujuan, sasaran kabupaten probolinggo Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DUPR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih adalah sebagai berikut:

“..dalam sebuah organisasi, menjalankan visi dan misi kabupaten probolinggo itu sangat perlu dilakukan, organisasi di prioritaskan masyarakat kabupaten probolinggo dalam memperbaiki kualitas hidup masyarakat kabupaten probolinggo”. (hasil wawancara pada tanggal 9 Februari 2018)



Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo yaitu Ibu Yuliana selaku sub bagian teknik perairan PUPR:

“dengan adanya inisiatif-inisiatif baru, maka yang diperlukan untuk mengembangkan suatu organisasi supaya tetap berjalan dengan baik yaitu dengan mengoptimalkan sebuah organisasi”. (hasil wawancara pada tanggal 9 Februari 2018)

Kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan air bersih hakekatnya merupakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan air bersih untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara berkesinambungan, yang dilaksanakan melalui pembenahan sistem pelayanan air bersih secara menyeluruh, terintegrasi dengan strategi maupun kebijakan nasional. Berdasarkan isu-isu strategis Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo, maka konsep pelayanan air bersih difokuskan pada empat aspek, yaitu:

1. Aspek penguatan kelembagaan
2. Ketatalaksanaan
3. Sumber Daya Manusia
4. Sarana dan prasarana

Strategi pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program/kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam perwujudan sasaran, tujuan, visi, dan misi instansi pemerintah. Strategi yang ditetapkan oleh

Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat Pembangunan Prasarana dan Sarana Sumber Daya Air melalui Pembangunan.
2. Peningkatan & Pemeliharaan Jalan dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Air yang berkelanjutan.
3. Meningkatkan Sumberdaya Penyedia Jasa Konstruksi yang Berkwalitas
4. Meningkatnya Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengendalian Tata Ruang yg Konsisten.

Adapun strategi-strategi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo ini dilakukan untuk mencapai tujuan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang baik dalam proses peningkatan sumber air bersih.

## 2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

### a. Visi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo merupakan organisasi yang dibentuk sebagai unit usaha yang di kelola oleh pemerintah daerah, dimana dalam pengelolaannya pemerintah daerah mengerahkan pada penggunaan paradigma *Good Corporate Governance*. Visi PDAM Kabupaten Probolinggo yakni “Membentuk dan menjadikan PDAM Kabupaten Probolinggo yang

kuat, Mandiri dan Profesional”. Visi ini merupakan cita-cita yang ingin dicapai dan dijadikan suatu pedoman bagi semua jajaran yang berada pada PDAM Kabupaten Probolinggo , dimulai dari tingkat direksi, dewan pengawas, maupun karyawan yang bersama-sama bekerjasama untuk mewujudkannya. Kuat dan mandiri artinya PDAM Kabupaten Probolinggo diharapkan mampu membiayai dan melakukan sendiri semua pekerjaan, baik itu kegiatan operasional maupun kegiatan investasi tanpa mengharapkan bantuan dari pihak lain. Arti kata profesional adalah seluruh faktor-faktor produksi dan fungsi-fungsi manajemen dapat berjalan dan berfungsi dengan baik dan dilakukan secara profesional dengan tolak ukur nilai kerja perusahaan yang meliputi semua aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi dilakukan secara profesional.

b. Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Misi merupakan suatu penjabaran dari visi yang berfungsi memberikan arah dalam upaya mewujudkan visi tersebut, di bawah ini merupakan misi dari PDAM Kabupaten Probolinggo, yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan baik dari aspek kuantitas, kualitas, kontinuitas atau pelayanan prima
2. Menurunkan tingkat kebocoran air,
3. Pengelolaan secara profesional, transparan dan akuntabel
4. Meningkatkan sumber daya manusia,

5. Meningkatkan pendapatan asli daerah
- c. Tujuan dan Sasaran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
- a. Tujuan
    1. Memudahkan dan mempercepat proses pemeberian pelayanan air bersih terhadap masyarakat.
    2. Menberikan pelayanan air bersih yang mudah, cepat dan tepat
    3. Memberikan kepastian hukum yang telah diterbitkan
    4. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi
    5. Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat
  - b. Sasaran
    1. Kemudahan dan ketepatan waktu dalam pemrosesan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.
    2. Meningkatkan mutu pelayanan air bersih
    3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan tertib administrasi
    4. Meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Sasaran tersebut telah merumuskan strategi-strategi sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi yang Optimal
2. Meningkatkan mutu pelayanan air bersih
3. Meningkatkan tertib administrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat di bidang pengairan

4. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
5. Peningkatan disiplin aparatur

**b. Program Strategy (Strategi Program)**

*Program Strategy* (Strategi Program), Strategi ini lebih memperhatikan pada implikasi-implikasi strategik dari suatu program tertentu. Apa kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan. Apa dampaknya sasaran bagi organisasi.

*Program Strategy* (Strategi Program), dalam hal ini akan disajikan data mengenai strategi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan tugasnya sebagai wakil dari pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan administrasi di bidang pengairan secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta misi, visi, tujuan dan sasaran organisasi maka di perlukan strategi-strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dalam hal ini strategi-strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang Kabupaten Probolinggo.

Terkait dengan peningkatan air bersih, pemerintah telah menyusun rencana dan strategi tahun 2005 – 2009 dalam Peraturan Menteri Pekerjaan

Umum Nomor 20/PRT/M/2006 yang bertujuan : (1) memberikan akses ke seluruh pelosok tanah air dan menangani tanggap darurat untuk memberikan pelayanan minimal bagi masyarakat; (2) membina penyelenggaraan infrastruktur secara transparan dan terbuka dengan melibatkan masyarakat dan meningkatkan peran Pemerintah Daerah; dan (3) menyelenggarakan infrastruktur yang efisien, efektif dan produktif (Kementerian Republik Indonesia, 2006: 2). Berpijak dari rencana dan strategi tersebut maka Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) mulai digalakkan pada awal Tahun 2009.

Kondisi sarana prasarana dan sanitasi yang tidak memadai pada saat ini khususnya di perdesaan Gili ketapang, keadaan ini telah berdampak buruk pada kondisi kesehatan dan lingkungan yang memiliki dampak lanjutan terhadap tingkat perekonomian keluarga khususnya bagi masyarakat miskin.

Demikian juga kondisi Desa Gili Ketapang, Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo dengan letak geografis yang berada di daerah pulau atau pesisir, fasilitas infrastruktur yang masih sangat kurang, tingkat perekonomian masyarakat yang masih rendah, tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah dan sarana transportasi yang kurang memadai karena meskipun sebagian besar jalan yang ada bisa dilewati kapal laut tetapi hampir tiap tahun jalan penghubung antar desa tersebut sangat minim sekali. Di desa tersebut ada jalan di wilayahnya yang belum beraspal dalam artian masih jalan tanah Sehingga kurang memiliki daya dukung terhadap peningkatan kesehatan masyarakat di desa tersebut. Lokasi

kegiatan ditetapkan berdasarkan: termasuk desa miskin, rendahnya ketersediaan air minum dan sanitasi, tingginya kejadian penyakit terkait air, dan belum menerima bantuan sejenis dalam dua tahun terakhir. Dalam program Pamsimas terdapat dua kegiatan yaitu dalam penyediaan akses air minum/bersih dan sanitasi. Dari kegiatan tersebut peneliti memfokuskan pada penyediaan akses air minum/bersih. Peneliti mengambil fokus pada kegiatan penyediaan akses air minum/bersih alasannya karena kegiatan pada penyediaan akses air minum/bersih di Desa Gili Ketapang ini masih belum efektif.

Program-program yang di jalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Pulau Gili Ketapang diantaranya, yaitu:

### **1. Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas).**

Pemerintah melalui program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas). Program ini dilaksanakan di beberapa dusun di 16 desa yang berada di 5 (lima) kecamatan. Sasaran dari kegiatan ini adalah rumah tangga yang memiliki akses terhadap sarana air minum, sarana sanitasi dan menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat di desa. Pemerintah kabupaten probolinggo mengungkapkan secara umum, program Pamsimas ditujukan untuk meningkatkan akses pelayanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat miskin di desa/kelurahan, meningkatkan nilai dan perilaku hidup sehat dengan membangun/menyediakan prasarana dan

sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat yang berkelanjutan serta mampu diadaptasi oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo pada Bapak Muksin kepala Dinas PUPR yaitu:

“Program ini akan menjadi model untuk direplikasi, diperluas (scaling up) dan pengarusutamaan (mainstreaming) model di daerah lain, dalam upaya mencapai target MDGs, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan perilaku higienis di masyarakat, meningkatkan akses masyarakat terhadap sarana air minum dan sanitasi yang berkelanjutan. Serta meningkatkan kapasitas lokal untuk memfokuskan dan menyebarluaskan pelaksanaan program air minum dan sanitasi yang berbasis masyarakat,” (hasil wawancara pada 16 Februari 2018)

Penyediaan air minum berbasis masyarakat merupakan salah satu program PAMSIMAS dengan payung hukum implementasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2006 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Implementasi Program Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi program. Implementasi program dapat meningkatkan kualitas kesehatan yang dibuktikan dengan adanya ketersediaan air minum yang bersih secara berkelanjutan dengan pemantauan rutin pada kualitas air dan pemeliharaan fisik konstruksi sistem penyediaan air minum. Peningkatan kualitas bukan hanya secara fisik namun dari segi pemberdayaan, masyarakat memiliki pengetahuan dan



kemampuan dalam mengembangkan desa terutama dalam bidang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat.

## **2. Pembangunan jaringan distribusi air minum/jaringan perpipaan**

Pembangunan sanitasi masih banyak dilakukan secara biasa saja, masing-masing institusi melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sendiri-sendiri, seringkali kegiatan tersebut sebetulnya dapat diintegrasikan dalam satu kegiatan yang saling bersinergi. Bahkan masih terdapat pula institusi yang tidak memiliki tugas menangani sanitasi secara langsung namun sangat dibutuhkan peranannya dalam mendukung pembangunan sanitasi. Untuk maksud tersebut maka dibentuklah Kelompok Kerja (Pokja) sanitasi, yang diharapkan dapat berfungsi sebagai unit koordinasi perencanaan, pengembangan, pelaksanaan dan pengawasan serta monitoring pembangunan sanitasi dari berbagai aspek. Tidak hanya yang melibatkan unsur pemerintah saja namun juga yang melibatkan masyarakat serta swasta secara langsung, baik dalam pokja yang terstruktur maupun sebagai mitra-mitra pendukungnya.

Mengingat aspek pembangunan sanitasi cukup luas, baik yang terkait langsung dengan pembangunan fisik dan masyarakat, maupun yang tidak terkait langsung seperti yang berhubungan dengan kehumasan, sosialisasi maupun investasi, maka Pokja sanitasi ini diperkuat oleh anggota tim yang terdiri dari berbagai SKPD, seperti Bappeda, DPU Cipta Karya, DPU Pengairan, DPU Bina Marga, Dinkes, BLH, Bapemas, BP & KB, serta bagian Komunikasi dan Informasi Setda Kabupaten Probolinggo dll.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo pada Bapak Sigit Prasetyo selaku kepala Unit Dringu (PDAM):

“...khusus wilayah Gili, pemasangan sambungan rumah baru perlu penanganan dan penyelesaian secara menyeluruh disebabkan program proyek masa lalu yang berdampak: 1. Pengadaan barang untuk sambungan baru dilakukan oleh karyawan sendiri, 2. Biaya pemasangan sambungan baru bagi calon pelanggan tidak bisa di standarisasi. Biaya tenaga kerja pemasangan sambungan rumah baru program reguler perlu ditinjau kembali sehingga kami harus memohon pada calon pelanggan untuk memberi upah tambahan bagi tenaga kerja yang melakukan pemasangan. Kebocoran/kerusakan pada pipa dinas (jalur dari pipa induk ke meter air) saat ini pengadaan bahannya dilakukan oleh unit sendiri sehingga perlu adanya kepastian sistem perihal masalah ini. Kendala saat ini yaitu setiap ada penghentian air misalnya ada perbaikan, PLN padam, dll air pada pelanggan keruh efek adanya turbulensi dan adanya kotoran dalam pipa yang tidak terbuang, sehingga kualitas air menurun. Pencucian pipa dilakukan dengan membuka meteran pada pelanggan”. (hasil wawancara 15 Februari 2018)

Rencana Umum Tata Ruang Kawasan Pantai Kabupaten Probolinggo, sistem penyediaan air bersih di Kabupaten Probolinggo pada masa yang akan datang dapat dilayani dengan sistem perpipaan. Dalam rangka pengembangan pelayanan air bersih terutama dalam hal penyediaan air bersih bagi seluruh penduduk yang memenuhi persyaratan kesehatan, maka diperlukan pengembangan saluran distribusi air bersih di Kawasan Pantai Kabupaten Probolinggo.

Selain air hujan dan air permukaan, maka air tanah juga merupakan sumber air yang potensial di Kabupaten Probolinggo. Air tanah antara lain dijumpai dalam bentuk sumur dangkal maupun sumur dalam. Adapun

wilayah yang cukup potensial air tanahnya antara lain ialah wilayah bagian utara dan bagian tengah yakni meliputi wilayah Paiton, Kraksaan, Pajarakan, Gending, Dringu, Sumberasih dan Tongas.

Pemilihan kapasitas sumber agar mampu memenuhi kebutuhan air bersih penduduk di masa yang akan datang dengan Pembangunan jaringan distribusi air minum/jaringan perpipaan. Pengembangan sistem pelayanan dengan kran umum disamping pelayanan dengan sambungan langsung. Hal ini memberikan keuntungan karena penduduk yang akan dilayani oleh jaringan air minum akan lebih banyak jika dilayani dengan sambungan langsung. Kualitas air yang akan didistribusikan kepada konsumen harus berkualitas sesuai dengan persyaratan air minum yang berlaku.

Jadi, program perpipaan di kabupaten probolinggo ini masih banyak yang tidak terorganisir sehingga penyediaan air bersih tidak berjalan dengan baik. Sering terjadi kebocoran pada pipa induk distribusi sehingga akan mengurangi distribusi ke masyarakat dan Potensi pengembangan pelanggan cukup besar namun belum ada jaringan distribusi sehingga 1. Persentase pelayanan air bersih relative rendah, Pelayanan air bersih belum optimal, disebabkan rendahnya kualitas pengelolaan pelayanan air minum oleh PDAM, meningkatnya tingkat kebocoran dan tingkat pendapatan masyarakat rendah serta terbatasnya jaringan pipa.

### **3. Peningkatan mutu pelayanan air bersih dan pemanfaatan Teknologi dan informasi yang optimal.**

Pembangunan Infrastruktur Daerah dan investasi daerah merupakan sasaran dari Tujuan Meningkatnya Daya Saing Daerah yang meliputi

Infrastruktur Sumber daya Air; Transportasi dan Perhubungan; Perumahan dan Pemukiman; Energi dan Ketenagalistrikan serta Tata Ruang. Air merupakan kebutuhan pokok manusia untuk melangsungkan kehidupan dan meningkatkan kesejahteraannya. Pembangunan di bidang sumber daya air ada dasarnya adalah upaya untuk memberikan akses secara adil kepada seluruh masyarakat untuk mendapatkan air agar mampu berperikehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Selain itu, pembangunan di bidang sumberdaya air juga ditujukan untuk mengendalikan daya rusak air agar tercipta kehidupan masyarakat yang aman. Secara umum sumber air di wilayah Kabupaten Probolinggo bersumber dari air permukaan dan air tanah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Mahfud selaku Seksi Pemanfaatan dan Pengawasan:

“dalam pekerjaan sehari-hari, sekarang semuanya bisa dikatakan serba teknologi, sudah canggih semuanya, dan sekarang pemerintah probolinggo memanfaatkan teknologi informasi tersebut. Ini dapat mempermudah bagi setiap instansi maupaun masyarakat kabupaten probolinggo. Sehingga mutu pelayanan di kabupaten probolinggo ini mudah dan dapat di gunakan untuk masyarakat”. (hasil wawancara 15 Februari 2018).

Berdasarkan hasil telaah dan pengamatan dari peneliti terhadap kondisi sumber daya air di Kabupaten Probolinggo, maka dapat dirumuskan tentang berbagai permasalahan yang terkait dengan sumber daya air ini. Permasalahan-permasalahan tersebut adalah:

1. Ketidakseimbangan antara pasokan dan kebutuhan sumber daya air dalam perspektif ruang dan waktu

2. Meningkatnya ancaman terhadap keberlanjutan daya dukung sumber daya air, baik air permukaan maupun air tanah
3. Menurunnya kemampuan penyediaan Air
4. Kurang optimalnya tingkat layanan jaringan irigasi
5. Lemahnya koordinasi, Kelembagaan, dan Ketatalaksanaan
6. Rendahnya kualitas pengelolaan data dan sistem informasi.

**c. *Resource Support Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)***

*Resource Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)* Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

*Resource Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)* dalam hal ini akan disajikan data mengenai strategi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan tugasnya sebagai wakil dari pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan administrasi di bidang pengairan secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi juga dibutuhkan sumber daya yang berkualitas, baik itu sumber daya manusia dalam hal ini adalah aparatur

pemerintah di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum namun juga sumber daya baik seperti sarana prasarana kantor, sehingga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo memerlukan strategi dalam meningkatkan kualitas aparatur dan sarana prasarana aparatur. Berikut ini strategi yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo.

### **1. Kinerja Pegawai**

Salah satu yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Pemerintah merupakan elemen terpenting dalam sebuah organisasi. Pemerintah memiliki peran strategis dan dominan pada pelaksanaan pemerintahan meningkatkan kualitas pelayanan air bersih. Tujuan dari peningkatan tenaga kepegawaian serta meningkatkan kualitas pelayanan air bersih terhadap masyarakat Pulau Gili Ketapang. Selain itu, tujuan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo juga akan tercapai apabila di dukung dengan pegawai yang handal dan profesional. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya tenaga kepegawaian secara tepat dan terarah sangat dibutuhkan. Sehingga pegawai dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan efektifitas bagi instansi Kabupaten Probolinggo.

Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo yang menjadi ujung tombak dalam pemberian pelayanan. Memerlukan kinerja kepegawaian yang berkualitas dan berkompeten dalam melaksanakan tugasnya. Berikut

ini berdasarkan wawancara dengan bapak Makruf selaku kepala dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kabupaten probolinggo, yaitu:

“untuk meningkatkan kinerja kepegawaian di kabupaten probolinggo yaitu dengan cara sistem *check lock* atau *finger print*, selain itu juga ada pelatihan-pelatihan peningkatan kinerja, ada juga tunjangan penambahan penghasilan yang dinilai dari kedisiplinan pegawai, namun ini akan diberlakukan tahun ini dengan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2016 tentang tambahan penghasilan bagi pegawai dilingkungan pemerintah kabupaten probolinggo”. (hasil wawancara tanggal 10 Februari 2018)

Pelatihan-pelatihan yang dimaksud adalah pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR dan PDAM, dimana pelatihan-pelatihan tersebut juga diikuti oleh pegawai Dinas PUPR dan pegawai PDAM sebagai peserta pelatihan. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Santoso selaku Kepala Sub Bagian Umum, dimana beliau mengatakan

“pelatihan-pelatihan pegawai diadakan oleh Badan Kepegawaian Daerah, untuk HPP hanya menjadi peserta, BPP belum pernah mengadakan pelatihan-pelatihan sendiri”. (hasil wawancara tanggal 15 Februari 2018)

Kabupaten Probolinggo, Abdul Halim, mengatakan dari hasil pendataan tahun 2016, pemerintah kabupaten memiliki sekitar 9.091 PNS. Sementara kebutuhan total PNS di kabupaten Probolinggo berkisar 14.964 PNS. Artinya Pemkab Probolinggo mengalami kekurangan berkisar 5.873 PNS. Berikut hasil wawancaranya yaitu:

“Pemkab masih kekurangan sekitar lima ribuan, itu belum termasuk PNS yang pensiun tahun ini atau pensiun akhir tahun kemarin. Jadi

ketersediaan PNS berkurang, jumlah kekurangan PNS bertambah". (hasil wawancara tanggal 7 Februari 2018).

Keseriusan pemerintah daerah kabupaten probolinggo dalam meningkatkan kepegawaian agar dapat dilihat dari terlaksananya monitoring dan evaluasi standar pelayanan air bersih. Jadi dapat dikatakan suatu lembaga atau organisasi yang telah mendapatkan sertifikat ISO tersebut dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal jaminan mutu produk atau jasa yang telah dihasilkan. Dampak strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan sasaran organisasi adalah peningkatan mutu pelayanan air bersih kepada masyarakat pulau Gili Ketapang sehingga masyarakat lebih tertib dan aktif berpartisipasi dalam bidang air bersih sehingga dapat meningkatkan penerimaan daerah dari sektor retribusi air bersih dan pelayanan air bersih.

## **2. Finansial Kabupaten Probolinggo**

Dilihat dari segi finansial pemerintah daerah kabupaten probolinggo untuk menunjang suatu kebutuhan pemerintahan dalam meningkatkan melayani kebutuhan air minum Kabupaten Probolinggo yang mengacu pada target MDG's, cakupan pelayanan yang harus dipenuhi untuk kawasan perkotaan sebesar 61,50% atau 282.379 jiwa dengan kebutuhan air sebesar 566,08 L/det. Untuk kawasan perdesaan, cakupan pelayanan yang harus dipenuhi sampai Tahun 2016 adalah sebesar 63,95% atau 414.787 jiwa dengan kebutuhan air 144,02 L/det. Dengan total kebutuhan air sebesar 710,1 L/det untuk memenuhi sasaran perencanaan sampai Tahun 2016 sedang eksisting sebesar 134,55 L/det, maka PDAM Kabupaten



Probolinggo sebagai penyelenggara SPAM di Kabupaten Probolinggo cukup berat untuk menambah produksi 575,55 L/det karena membutuhkan biaya yang sangat besar, maka untuk memenuhi sesuai target MDG's sangat berat terutama dari segi keuangan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa masih buruknya kondisi keuangan yang ada di PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo. Hal ini dilihat dari pembangunan yang dimiliki, dan sarana pendukung yang dimiliki sebagian besar masih diperoleh dari bantuan yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“kondisi keuangan saat ini masih buruk, karena pihak pemerintah dan PDAM masih kurang bagus dan kerjasamanya, sehingga Pihak PDAM membiyai sendiri kebutuhan PDAM, pemerintah juga membantu, namun saat ini belum ada bantuan satupun.” (hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

Seperti halnya pembangunan proyek pipanisasi yang terpasang di beberapa air sumber baku untuk mengatasi permasalahan air bersih ini merupakan uluran bantuan dana hibah kepada PDAM Kabupaten Probolinggo yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui dana APBN bukan dana dari PDAM itu sendiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya PDAM Kabupaten Probolinggo ingin membangun fasilitas untuk mengatasi air bersih tersebut masih nunggu dana dari

pemerintah turun melalui proses pengajuan karena terhambat kondisi keuangan PDAM yang masih belum optimal untuk melakukan pembangunan tersebut.

### 3. Teknologi dan Informasi

Kemajuan teknologi sebagai dampak globalisasi menuntut kecepatan penyampaian informasi yang akurat tak hanya kepada masyarakat di daerah tapi juga diluar daerah bahkan nasional dan dunia. Oleh karena itu internet adalah media yang tepat untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan aktual. Website Pemkab Probolinggo [www.probolinggokab.go.id](http://www.probolinggokab.go.id) selalu menampilkan berita-berita terkini tentang informasi pembangunan dan pemerintahan daerah termasuk pembangunan bidang sumber daya air di Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Muhtar selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yaitu:

“dengan adanya teknologi yang semakin canggih saat ini, pemerintah sangat mudah untuk mengetahui dan menyampaikan informasi-informasi terkait pemerintahan dan pelayanan. Dapat juga di akses oleh masyarakat dan banyak juga media yang lain, ingin mengetahui tentang pemerintahan kabupaten probolinggo.”  
(Hasil wawancara tanggal 6 Februari 2018)

Media di Probolinggo juga memiliki peran yang sangat penting dalam mengkampanyekan program sanitasi di Kabupaten Probolinggo. Dengan jumlah pembaca yang cukup banyak dan distribusi yang cukup luas, kampanye sanitasi dapat lebih maksimal dilaksanakan. Kerjasama dengan

SKPD terkait juga sering dilakukan dalam bentuk berita advertorial dan society.

Media Probolinggo juga memiliki peran dalam mengkampanyekan program sanitasi di wilayah Kota dan Kabupaten Probolinggo. Dengan tampilan audio visualnya, pesan-pesan yang disampaikan lebih mudah ditangkap dan diterima oleh masyarakat. Kerjasama dengan SKPD terkait juga sudah sering dilakukan baik berupa spot iklan maupun blocking time.

Kesimpulan untuk studi media di Kabupaten Probolinggo adalah:

1. SKDP/Dinas di Kabupaten Probolinggo memiliki program dan anggaran masing-masing untuk kegiatan komunikasi termasuk di dalamnya memproduksi materi komunikasi. Pemerintah Kabupaten Probolinggo memiliki Koran Bromo Info, Radio Bromo FM dan website resmi pemerintah daerah [www.probolinggokab.go.id](http://www.probolinggokab.go.id) sebagai media kampanye.
2. Sosialisasi dengan melibatkan pejabat pemerintahan, tokoh masyarakat dan tokoh agama sering dipakai oleh SKPD/dinas ketika berhubungan dengan masyarakat.
3. Berdasarkan hasil pemetaan, diketahui bahwa sumber utama informasi masyarakat Kabupaten Probolinggo adalah Koran, radio, televisi, disusul kegiatan kemasyarakatan. Kegiatan masyarakat seperti pengajian dan pertemuan RT/RW menjadi pilihan terbanyak masyarakat.
4. Pemerintah Kabupaten Probolinggo khususnya pokja sanitasi telah didukung oleh media massa lokal. Kegiatan-kegiatan pokja

telah diliput dan dipublikasikan dengan aktif melalui media yang ada. Hubungan antar lembaga sudah cukup baik namun masih dimaksimalkan.

**d. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)**

*Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan) Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.

*Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan) dalam hal ini akan disajikan data mengenai strategi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan tugasnya dari pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan administrasi di bidang pengairan secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan penataan ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi juga membutuhkan strategi-strategi inisiatif lain selain strategi-strategi yang telah dirumuskan, strategi-strategi tersebut dapat berupa *reward* dan *punishment* yaitu dengan memberikan penghargaan bagi aparatur yang berprestasi dan memberikan hukuman bagi aparatur yang melanggar peraturan, membuat kesalahan, tidak produktif dll.

Pemberian *reward* dan *punishment* diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan serta produktivitas aparatur. Upaya dalam meningkatkan disiplin bagi para pegawai di lingkungan pemerintah kabupaten probolinggo, maka perlu menerapkan sistem penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) melalui pemberian tambahan penghasilan bagi pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Probolinggo. Namun, berdasarkan wawancara dengan bapak Muamar Putra, beliau mengatakan bahwa:

“untuk selama ini sudah ada pemberlakuan *reward* dan *Punishment* di pemerintah kabupaten probolinggo, namun untuk tahun ini pemerintah kabupaten probolinggo telah mengesahkan Peraturan Bupati Nomor 1 tahun 2016 tentang Tambahan Penghasilan bagi Pegawai di Lingkungan Pemerintah Probolinggo, jadi dengan pemberlakuan perbup ini pegawai yang disiplin akan mendapatkan tambahan penghasilan, sebaliknya jika ada pegawai yang melanggar peraturan akan mendapat hukuman pemotongan penghasilan”. (hasil wawancara pada tanggal 6 Februari 2018)

Dalam upaya untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai adalah dengan memberikan penghargaan (*reward*) bagi pegawai yang disiplin kerja dan sanksi (*punishment*) bagi pegawai yang melanggar indikator kedisiplinan, yang mana strategi tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Tambahan Penghasilan bagi para pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Peraturan bupati tersebut secara otomatis berlaku juga untuk pegawai di Dinas PUPR dan PDAM dan diharapkan para pegawai dapat bekerja sesuai dengan Tupoksinya, sehingga tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi inisiatif dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai adalah dengan memberikan penghargaan (*reward*) bagi pegawai yang disiplin kerja dan sanksi (*punishment*) bagi pegawai yang melanggar indikator kedisiplinan, yang mana strategi tersebut tercantum dalam peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Tambahan Penghasilan bagi para pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Peraturan Bupati tersebut secara otomatis berlaku juga untuk pegawai dapat bekerja sesuai dengan tupoksinya, sehingga tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pemerintah Daerah Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **a. Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan**

Strategi Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih tidak berjalan dengan baik jika masyarakat tidak mendukungnya. Dinas PU dan PDAM membutuhkan interaksi dengan lingkungan sekitar untuk menjalankan strategi yang telah dirumuskan. Hal ini sesuai dengan Tujuan dari manajemen strategi menurut Nawawi (2005:149) menyebutkan definisi manajemen strategis yaitu Perencanaan berskala besar (disebut Perencanaan Strategik) pada berorientasi pada jangkauan masa depan (disebut visi), dan ditetapkan sebagai keputusan

manajemen puncak (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut misi), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut Tujuan Strategik) dan berbagai sasaran (Tujuan Operasional) organisasi. Pengertian yang cukup luas tersebut menunjukkan bahwa Manajemen Strategik merupakan suatu sistem sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Perencanaan pertama adalah perencanaan strategis dengan unsur-unsurnya yang terdiri dari visi, misi, tujuan strategis dan strategis utama. Sedangkan perencanaan yang kedua adalah perencanaan operasional dengan unsurnya sasaran dan tujuan operasional, pelaksanaan fungsi manajemen berupa fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan dan fungsi penganggaran, kebijakan situasional, jaringan kerja internal dan eksternal, fungsi kontrol dan evaluasi serta umpan balik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Pulau Gili Ketapang Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo dengan warga bapak Tholib yaitu:

“mungkin segi dan bantuan dari pemerintah dalam melayani air bersih masih minim, namun kebutuhan air minum dan untuk mandi masih kurang memuaskan, kadang saya mandi itu satu hari se kali, itupun saya mandi di laut, karena penyaluran air bersih ini yang di lakukan oleh pihak PDAM terkadang masih banyak kendala”.(hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

Masyarakat dengan pemerintah merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, masyarakat membutuhkan pemerintah untuk

meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang. Selain itu masyarakat juga dapat melapor jika mereka terasa terganggu dengan kegiatan/usaha disekitar lingkungan mereka yang menimbulkan gangguan. Jadi dapat disimpulkan jika banyak masyarakat yang peka terhadap lingkungan maka itu dapat membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang.

Sambung hasil wawancara kepala desa Pulau Gili Ketapang yaitu sebagai berikut penjelasannya:

“sebelum adanya PDAM masyarakat membeli dan suplai air oleh kapal yang membeli di kota probolinggo, dan saat ini alhamdulillah dengan adanya penyaluran air bersih melalui pipa bawah laut masyarakat sangat senang, kualitas air yang layak. Pelayanan air bersih sudah masuk ke rumah warga, namun setiap penyaluran air bersih ini melalui yaitu satu rumah satu kran air, itupun masih ada di halaman rumahnya. Jadi belum ada penerusan kerja selanjut leh pihak PDAM” (hasil wawancara taggal 17 Februari 2018)

b. Adanya Kerja Sama dengan Dinas Terkait

Pemerintah daerah dalam mengurus pelayanan air bersih yang telah diatur oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu PDAM bekerja sama dengan dinas terkait seperti Dinas PU Cipta Karya. Berdasarkan konsep faktor strategi menurut Siagian (1998:16-17), yaitu: pengenalan tentang lingkungan dengan nama organisasi akan berinteraksi, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas kerjanya. Interaksi yang dimaksud disini adalah kerjasama dengan dinas yang terkait dengan pemberian pelayanan air bersih. Kerja sama dibutuhkan agar pemberian pelayanan air bersih diberikan secara bijak sesuai dengan pertimbangan-



pertimbangan yang telah dilakukan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“kalau kondisi saat ini kalau dari warga Pulau Gili Ketapang sudah layak, namun dari pihak PDAM masih kurang maksimal dikeranakan pada bulan juni ada kendala yaitu pmpa utamanya terbakar yang ada di ronggojalu dan sekarang menggunakan pompa cadangan dan sebagian air mengalir hanya dimkran depan rumah saja, kalu sudah malam perkiraan jam 7 (tujuh) baru air bisa mengalir ke rumah”. (hasil wawancara taggal 19 Februari 2018)

Sambung wawancara dengan bapak Sigit Prasetyono yaitu :

“PDAM penerima dan pengelola Pemerintah memberikan pelayanan. Dalam pelayanan ini masih kurang efektif antara pemerintah dan Pihak PDAM, dikarenakan masih butuh data yang sangat besar, butuh jalur pipa sekitar 450 meter untuk memenuhinya. Saat ini dana yang dikeluarkan oleh pihak PDAM sendiri. (hasil wawancara taggal 19 Februari 2018)

## **b. Faktor Penghambat**

### **a. Kualitas SDM yang masih rendah**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak Dinas PU dan Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa dengan mempunyai kualitas pegawai yang masih rendah, ini merupakan suatu kelemahan yang dimiliki oleh kedua pihak intansi Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, untuk mengukur kualitas pegawai dapat diukur melalui tingkat pendidikan yang miliki oleh setiap pegawai. Rata-rata paling dominan pegawai PDAM Kabupaten

Probolinggo masih lulusan dari SLTA sekitar 54,92% sedangkan lulusan dari sarjana sekitar 21,59%, akan tetapi pegawai dari lulusan sarjana ini masih tidak sesuai dengan jurusan dan program keahliannya.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“tenaga kerja di Pulau Gili ketapang dalam pelayanan air bersih masih kurang, karena antara jarak Pulau Gili Ketapang dengan kantor unit dringu sangat jauh, sehingga pegawai PDAM dalam seminggu bisa 3 hari saja”. (hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

Sambung hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“..sistem kepegawaian PDAM kabupaten probolinggo sudah bagus, namun pada saat pergi ke kantor gili ketapang itu butuh waktu lama kesananya, masih naik kapal, itupun resiko juga bagi pegawai. Dan kurangnya kendaraan lainnya seperti hal kapal untuk menuju ke pulau gili nya, saat ini masih numpang”. (hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Probolinggo harus mengkaji ulang peraturan mengenai kepegawaian sebab PDAM sebagai perusahaan yang profesional dan profit harus membutuhkan pegawai-pegawai yang berpendidikan yang tinggi, berkopeten dibidangnya masing-masing dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Melalui hal ini upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan cakupan wilayahnya juga semakin luas.

b. Cakupan pelayanan yang masih sedikit

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa pada saat ini cakupan pelayanan PDAM Kabupaten Probolinggo di pulau Gili Ketapang masih sedikit. Tercatat dari total keseluruhan jumlah penduduk di Pulau Gili Ketapang Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sebesar 9.672 jiwa yang dilayani oleh PDAM Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“dampak dari eksternal para nelayan yang biasanya menyuplai air pakai kapal sekarang tidak lagi, di karenakan sudah adanya saluran air bersih yang di sediakan oleh pihak pemerintah yang bekerja sama dengan pihak PDAM. Masyarakat yang mempunyai kapal, sebelum ada penyaluran air bersih ke Gili, banyak masyarakat Gili membeli air bersih melalui kapal tersebut”. (hasil wawancara tanggal 19 Februari 2018)

Sambung hasil wawancara i Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“guna memperlancar pelaksanaan tugas, unit Dringu memerlukan printer baru karena kondisi saat ini hasil print out printer kasir tidak jelas dan tulisan bergelombang. Pemasangan penerangan untuk instalasi produksi mata air Ronggojalu dan bandaran dikarenakan apabila malam gelap gulita. Suplai data untuk pembayaran rekening pelanggan dapatnya dipercepat, biasanya dilakukan setiap tanggal 3”. (hasil wawancara tanggal 19 Februari 2018)

Rendahnya wilayah pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Probolinggo ini disebabkan karena sebagai besar masyarakat pulau Gili Ketapang ini masih ada yang membeli air menggunakan drigen di pelabuhan mayangan yang diangkut melalui kapal untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Probolinggo harus membuat strategi untuk meningkatkan cakupan pelayanannya agar dapat mewujudkan program dari Bupati yakni Kabupaten Probolinggo terbebas dari krisis air.

c. Sarana dan prasarana yang masih rendah

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa PDAM Kabupaten Probolinggo masih terkendala sarana dan prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas air bersih. PDAM Kabupaten Probolinggo hanya memiliki 3 armada truk tangki yang digunakan untuk mendistribusikan air bersih ke daerah yang sedang mengalami krisis air. Serta PDAM masih punya beberapa proyek pembangunan pipanisasi yang terbangun di daerah kec. Sumberasih, Kec. Tiris, Breml, Kec. Tegalsiwalan. Selain itu, PDAM Kabupaten Probolinggo berencana mengubah pompa yang dimiliki saat ini menjadi gravitasi. Masih banyak fasilitas lagi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fasilitas yang tersedia saat ini dirasakan masih kurang mengingat daerah yang mengalami krisis air bersih setiap tahunnya meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“kalau sarana dan prasarananya sudah bagus, namun ada beberapa saja yang kurang, seperti halnya yaitu, komputer, jaringan internet di pulau gili ketapang, jalan di sana belum di paving atau di aspal, transportasi dari pelabuhan ke Gili nya masih naik kapal orang lain”. (hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

d. Kondisi keuangan yang tidak memadai

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa masih buruknya kondisi keuangan yang ada di PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo. Hal ini dilihat dari pembangunan yang dimiliki, dan sarana pendukung yang dimiliki sebagian besar masih diperoleh dari bantuan yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara pada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo dengan Bapak Sigit Prasetyono selaku Kepala Unit Dringu, yaitu:

“kondisi keuangan saat ini masih buruk, karena pihak pemerintah dan PDAM masih kurang bagus dan kerjasamanya, sehingga Pihak PDAM membiyai sendiri kebutuhan PDAM, pemerintah juga membantu, namun saat ini belum ada bantuan satupun.” (hasil wawancara tanggal 17 Februari 2018)

Seperti halnya pembangunan proyek pipanisasi yang terpasang di beberapa air sumber baku untuk mengatasi permasalahan air bersih ini merupakan uluran bantuan dana hibah kepada PDAM Kabupaten Probolinggo yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui dana APBN

bukan dana dari PDAM itu sendiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya PDAM Kabupaten Probolinggo ingin membangun fasilitas untuk mengatasi air bersih tersebut masih nunggu dana dari pemerintah turun melalui proses pengajuan karena terhambat kondisi keuangan PDAM yang masih belum optimal untuk melakukan pembangunan tersebut.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.**

Strategi pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program/kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam perwujudan tujuan suatu organisasi. Strategi juga diperlukan dalam hal peningkatan pendapatan asli daerah (PAD), strategi peningkatan PAD dapat dilakukan dengan cara intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan retribusi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suhadak dan Nugroho (2007: 163) dalam kaitan dengan peningkatan PAD, kebijaksanaan yang perlu ditempuh adalah dalam bentuk intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan sehingga diharapkan PAD akan lebih berperan. Pemerintah daerah dalam melakukan intensifikasi PAD adalah dengan memungut retribusi perizinan yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah

dan retribusi seperti pajak air permukaan, pajak air tanah dll. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suhadak dan Nugroho (2007: 163) yakni kebijaksanaan dan usaha intensifikasi adalah berupa peningkatan PAD dari sumber-sumber yang ada atau berjalan selama ini. Sedangkan strategi ekstensifikasi PAD adalah dengan memungut retribusi selain yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu seperti retribusi reklamasi, retribusi izin bidang lingkungan hidup (pengambilan air bawah tanah), retribusi bidang pengairan, retribusi di bidang perindustrian dan perdagangan, retribusi izin pengusaha angkutan retribusi izin konstruksi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suhadak dan Nugroho (2007:163) bahwa kebijaksanaan dan usaha ekstensifikasi dalam pungutan ini mencari dan menggali sumber-sumber pendapatan daerah yang baru dalam batas peraturan perundang-undangan, selain itu juga sesuai dengan pendapat dari Halim (2008:117) yaitu langkah perluasan atau penambahan jenis pendapatan daerah yang dapat dipungut selain dari pendapatan yang ada, ekstensifikasi adalah usaha-usaha untuk menggali sumber-sumber pendapatan asli daerah yang baru.

Berkaitan dengan strategi intensifikasi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas air bersih dinas PU dan PDAM Kabupaten Probolinggo telah merumuskan beberapa strategi. Strategi-strategi yang dirumuskan diharapkan dapat menjadi cara untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Strategi yang dirumuskan oleh pemerintah daerah kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, strategi tersebut dapat dianalisis dengan konsep strategi menurut Kooten

yanh dikutip oleh Salusu (1996: 104-105) membedakan tipe-tipe strategi menjadi 4 (empat) jenis yaitu:

1. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi), Strategi ini lebih berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu dengan apa yang dilakukan dan untuk siapa.
2. *Program Strategy* (Strategi Program), Strategi ini lebih memperhatikan pada implikasi-implikasi strategik dari suatu program tertentu. Apa kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan. Apa dampaknya sasaran bagi organisasi.
3. *Resource Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya), Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.
4. *Institusional Strategy* (Strategi Kelembagaan), Strategi insitusional yaitu mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi.

Berdasarkan konsep strategi diatas, strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili, dapat dikatakan oleh sesuai dengan konsep strategi diatas. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan singkat berikut ini:

1. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi), berdasarkan konsep ini Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo telah merumuskan misi, visi, tujuan dan sasaran strategi. Adapun strategi ini ditujukan kepada masyarakat agar memperoleh pelayanan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Pulau Gili.
2. *Program Strategy* (Strategi Program), berdasarkan konsep strategi ini Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo telah merumuskan program strategi diantaranya adalah:



- a. program PAMSIMAS dengan payung hukum implementasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2006 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
  - b. Implementasi konsep pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan.
  - c. Peningkatan mutu pelayanan air bersih dan pemanfaatan Teknologi dan informasi yang optimal.
3. Resource Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya), berdasarkan konsep ini Pemerintah Daerah Kabupaten probolinggo, telah merumuskan strategi untuk meningkatkan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lain berupa sarana dan prasarana aparatur. Dimana strategi dilakukan oleh Pemerintah Daerah adalah peningkatan disiplin aparatur dan peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
  4. *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan), berdasarkan konsep ini Pemerintah daerah menerapkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor : 49 Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo, dimana perbup ini mengatur tentang penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Penerapan perbup ini dapat dijadikan strategi inisiatif untuk mengembangkan kemampuan pelayanan dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai.

Demikian penjelasan singkat mengenai strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang. Selanjutnya akan dijelaskan secara lebih mendalam sebagai berikut:

**a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)**

*Corporate Strategy* (Strategi Organisasi) Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu mengenai apa yang dilakukan dan untuk siapa.

Suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan bersama tentu membutuhkan strategi-strategi organisasi yang diharapkan menjadi cara untuk mencapai tujuan tersebut. Perumusan strategi suatu organisasi berdasarkan visi, misi, tujuan dan sasaran yang akan di capai. Hal ini sesuai dengan konsep Manajemen strategi (Nawawi, 2003: 148-149) adalah perencanaan berskala besar (sebut perencanaan strategik) yang berorientasi pada jangkauan masa depan yang jauh (disebut VISI), dan ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipal), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut MISI), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa serta pelayanan) yang berkualitas dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut tujuan strategik) dan berbagai sasaran (tujuan operasional) organisasi. Berdasarkan konsep tersebut maka Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam hal ini adalah Dinas PU (pekerjaan

Umum) dan PDAM merumuskan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi, sebagai berikut:

1. Dinas PU (Pekerjaan Umum)

a. Visi

Terwujudnya infrastruktur pekerjaan umum & penataan ruang yang handal di Kabupaten Probolinggo kemandirian yang berwawasan lingkungan tahun 2018

b. Misi

1. Mempercepat Pembangunan Prasarana dan Sarana Kebinamargaan & Sumber Daya Air melalui Pembangunan, Peningkatan & Pemeliharaan Jalan dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Air yang berkelanjutan.
2. Mempercepat Pembangunan yg berkualitas, terarah dan berkelanjutan melalui peningkatan Profesionalitas Penyedia Jasa Konstruksi dan Pengelolaan Tata Ruang.

c. Tugas Pokok dan Fungsi

d. Tujuan

3) Misi I :

- Tujuan I : Meningkatnya Infrastruktur Jalan & Jembatan yg berkondisi Mantap & Berkeselamatan.
- Tujuan II : Meningkatnya ketersediaan air baku unt kepentingan masyarakat.

4) Misi II :

- Tujuan 3 : Meningkatnya Ketersediaan Penyedia Jasa Konstruksi yg berkualitas.
- Tujuan 4 : Meningkatnya Pembangunan yg sesuai Tata Ruang

e. Sasaran

2) Misi I :

- Sasaran 1 : Meningkatkan Jalan, Jembatan & Drainase ruas jalann Kabupaten yg berkondisi manta.
- Sasaran 2 : Meningkatkan Jalan pedesaan yg berkondisi Baik
- Sasaran 3 : Meningkatkan penyediaan air untuk masyarakat
- Sasaran 4 : Meningkatkan penyediaan air untuk kebutuhan pertanian

3) Misi II :

- Sasaran 5 : Meningkatkan Sumberdaya Penyedia Jasa Konstruksi yang Berkwalitas
- Sasaran 6 : Meningkatnya Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengendalian Tata Ruang yg Konsisten.

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

a. Visi

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo merupakan organisasi yang dibentuk sebagai unit usaha yang di kelola oleh pemerintah daerah, dimana dalam pengelolaannya pemerintah

daerah mengerahkan pada penggunaan paradigma *Good Corporate Governance*. Visi PDAM Kabupaten Probolinggo yakni “Membentuk dan menjadikan PDAM Kabupaten Probolinggo yang kuat, Mandiri dan Profesional”. Visi ini merupakan cita-cita yang ingin dicapai dan dijadikan suatu pedoman bagi semua jajaran yang berada pada PDAM Kabupaten Probolinggo , dimulai dari tingkat direksi, dewan pengawas, maupun karyawan yang bersama-sama bekerjasama untuk mewujudkannya. Kuat dan mandiri artinya PDAM Kabupaten Probolinggo diharapkan mampu membiayai dan melakukan sendiri semua pekerjaan, baik itu kegiatan operasional maupun kegiatan investasi tanpa mengharapkan bantuan dari pihak lain. Arti kata profesional adalah seluruh faktor-faktor produksi dan fungsi-fungsi manajemen dapat berjalan dan berfungsi dengan baik dan dilakukan secara profesional dengan tolak ukur nilai kerja perusahaan yang meliputi semua aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi dilakukan secara profesional.

a. Misi

Misi merupakan suatu penjabaran dari visi yang berfungsi memberikan arah dalam upaya mewujudkan visi tersebut, di bawah ini merupakan misi dari PDAM Kabupaten Probolinggo, yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan baik dari aspek kuantitas, kualitas, kontinuitas atau pelayanan prima
2. Menurunkan tingkat kebocoran air,

3. Pengelolaan secara profesional, transparan dan akuntabel
4. Meningkatkan sumber daya manusia,
5. Meningkatkan pendapatan asli daerah

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Metode yang yang diberikan oleh bupati kepada PDAM Kabupaten Probolinggo dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Probolinggo, yakni sebagai berikut:

1. Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, pelayanan umum.
2. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, perusahaan daerah air minum mempunyai fungsi:
  - a. Pelayanan umum/jasa;
  - b. Penyelenggaraan kemanfaatan umum;
  - c. Pengaturan, penyempurnaan dan pengawasan pemakaian air minum secara merata dan efisien;
  - d. Penyelenggaraan pengaturan untuk mencegah adanya pengambil air minum secara liar;
  - e. Penyelenggaraan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur;
  - f. Pemupukan pendapatan.

Pada dasarnya tugas pokok dari PDAM Kabupaten Probolinggo merupakan suatu penjelasan mengenai batasan-batasan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh PDAM Kabupaten Probolinggo. Selain tercantum mengenai tata kerja PDAM Kabupaten Probolinggo, juga dijelaskan mengenai susunan organisasi. Susunan organisasi tersebut menjelaskan tentang fungsi masing-masing jabatan struktural yang ada di PDAM Kabupaten Probolinggo. Sebagaimana yang di atur dalam Peraturan Bupati Probolinggo No. 154 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum Kabupaten Probolinggo.

c. Tujuan

6. Memudahkan dan mempercepat proses pemeberian pelayanan air bersih terhadap masyarakat.
7. Memberikan pelayanan air bersih yang mudah, cepat dan tepat
8. Memberikan kepastian hukum yang telah diterbitkan
9. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi
10. Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat

d. Sasaran

5. Kemudahan dan ketepatan waktu dalam pemrosesan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.
6. Terjaminnya validitas dan legalitas perizinan
7. Meningkatkan mutu pelayanan air bersih

8. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan tertib administrasi
9. Meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Sasaran tersebut telah merumuskan strategi-strategi sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi yang Optimal
2. Meningkatkan mutu pelayanan air bersih
3. Meningkatkan tertib administrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat di bidang pengairan
4. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
5. Peningkatan disiplin aparatur

Sedangkan jika dilihat dari konsep desentralisasi Menurut Rondinelli (1981) dalam (Indradi, 2008: 22), yang dimaksud dengan desentralisasi dalam arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat baik kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pemerintah pusat yang ditugaskan di daerah. Berdasarkan konsep desentralisasi tersebut pemerintah pusat memberikan kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan di bidang pengairan kepada Pemerintah Kabupaten Probolinggo, yang kemudian diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Dimana dimana Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM yaitu dengan menjalankan



tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian kewenangan daerah dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan air bersih secara terpadu dan melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi dan ketepatan/kepastian. Salah satu pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akses air bersih kepada masyarakat, yang diharapkan dengan strategi-strategi yang telah dirumuskan tersebut dapat meningkatkan dengan adanya program perpipaan ini daerah-daerah yang kekurangan air bersih di wilayah Kecamatan Sumberasih (Desa Gili Ketapang) bisa mendapatkan akses air bersih. Sehingga tidak ada lagi daerah yang kesulitan untuk mendapatkan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah yang bersumber dari retribusi daerah, hal ini sesuai konsep pendapatan asli daerah menurut Halim (2002: 64-66) yang merupakan sumber penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan konsep pendapatan asli daerah (PAD) tersebut juga, bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) adalah salah satu retribusi daerah yang termasuk didalamnya adalah retribusi air bersih.

### **b. Program Strategy (Strategi Program)**

Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Kira-kira apa dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan (apa dampaknya bagi sasaran organisasi)

*Program Strategy* (Strategi Program), merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Hal ini sesuai dengan salah satu konsep strategi menurut Kooten dikutip oleh Salusu (1996: 105-105), yaitu *Program Strategy* (Strategi Program), dimana strategi ini lebih memberikan perhatian pada implikasi-implikasi strategik dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi. Berdasarkan Konsep strategi diatas Kabupaten Probolinggo telah merumuskan strategi-strategi dengan mewujudkan melalui program-program, antara lain sebagai berikut:

1. Mempercepat Pembangunan Prasarana dan Sarana Kebinamargaan & Sumber Daya Air melalui Pembangunan.
2. Meningkatkan sumber daya manusia

Melalui program-program tersebut maka diharapkan dapat mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi, adapun tujuan dan sasaran dari program-program diatas adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan

1. Memudahkan dan mempercepat proses pelayanan air bersih pada masyarakat.
2. Meningkatnya ketersediaan air baku untuk kepentingan masyarakat.

b. Sasaran

1. Kemudahan dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan air bersih
2. Memberikan pelayanan air bersih yang mudah, cepat dan tepat

Program-program yang telah dirancang oleh Pemerintah Pusat Kabupaten Probolinggo yang di kerjakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum, merupakan suatu cara atau taktik untuk mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi, sesuai dengan fungsi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo yaitu memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pulau gili ketapang. Hal ini sesuai dengan konsep strategi menurut Nawawi (2000: 147) yaitu strategi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi yang terarah pada tujuan strategik organisasi. Penjelasan mengenai strategi Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang, secara lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

**1. Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas).**

Pemerintah daerah kabupaten probolinggo yang telah memberikan suatu program penyediaan air bersih ini merupakan suatu kebutuhan masyarakat juga kan air bersih untk melangsungkan kebutuhan sehari-hari.

Pemerintah ingin mencapai apa yang telah di jelaskan dalam misinya tersebut dapat tercapai, sehingga masyarakat probolinnggo tidak lagi yang namanya kekurangan air bersih.

Penyediaan air minum berbasis masyarakat merupakan salah satu program PAMSIMAS dengan payung hukum implementasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2006 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Implementasi Program Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi program. Implementasi program dapat meningkatkan kualitas kesehatan yang dibuktikan dengan adanya ketersediaan air minum yang bersih secara berkelanjutan dengan pemantauan rutin pada kualitas air dan pemeliharaan fisik konstruksi sistem penyediaan air minum. Peningkatan kualitas bukan hanya secara fisik namun dari segi pemberdayaan, masyarakat memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengembangkan desa terutama dalam bidang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat.

## **2. Pembangunan jaringan distribusi air minum/jaringan perpipaan**

Pelayanan air bersih untuk masyarakat di unit dringu menggunakan sistem perpompaan yang air bakunya bersal dari air mata Ronggojalu. Jumlah pelanggan sebanyak 3.419 sambungan rumah yang terbagi dalam 2 (dua) wilayah yaitu:

1) Wilayah Dringu 1.654 sambungan meliputi:

- Kecamatan Dringu

- Desa Curah Sawo kecamatan Gending

2) Wilayah Gili 1.765 sambungan meliputi:

- Pegawai : 9 orang
- Calon Pegawai : 10 orang
- Honorer : 6 orang
- Penjaga : 2 orang

Apabila terjadi penghentian aliran air misalnya ada perbaikan pipa induk dll maka pemulihan pengaliran air sangat lambat yaitu untuk Dringu 8 jam dan dataran tinggi 60 jam (kebiasaan masyarakat memenuhi tandon 2,5 M setelah air padam. Proses pemulihan pengaliran air pada pelanggan semakin lambat karena angin yang terjebak dalam pipa tidak menemukan jalan keluar. Pelanggan mengeluh karena di awal membuka kran maka angin keluar begitu keras yang dampaknya pada meter pelanggan berputar tanpa diikuti dengan keluarnya air.

Jadi, program perpipaan di kabupaten probolinggo ini masih banyak yang tidak terorganisir sehingga penyediaan air bersih tidak berjalan dengan baik. Sering terjadi kebocoran pada pipa induk distribusi sehingga akan mengurangi distribusi ke masyarakat dan Potensi pengembangan pelanggan cukup besar namun belum ada jaringan distribusi sehingga 1. Persentase pelayanan air bersih relative rendah, Pelayanan air bersih belum optimal, disebabkan rendahnya kualitas pengelolaan pelayanan air minum oleh PDAM, meningkatnya tingkat kebocoran dan tingkat pendapatan masyarakat rendah serta terbatasnya jaringan pipa.

### **3. Peningkatan mutu pelayanan air bersih dan pemanfaatan Teknologi dan informasi yang optimal.**

Dalam penyediaan infratraktur yang disediakan oleh pemerintah daerah kabupaten probolinggo yaitu dengan memanfaatkan semua kebutuhan baik instansi maupun masyarakat dapat menikmati juga dengan adanya teknologi informasi, sehingga dapat mempermudah mengakses semua kebutuhan instansi ke masyarakat.

Pembangunan Infrastruktur Daerah dan investasi daerah merupakan sasaran dari Tujuan Meningkatnya Daya Saing Daerah yang meliputi Infrastruktur Sumber daya Air; Transportasi dan Perhubungan; Perumahan dan Pemukiman; Energi dan Ketenagalistrikan serta Tata Ruang. Air merupakan kebutuhan pokok manusia untuk melangsungkan kehidupan dan meningkatkan kesejahteraannya. Pembangunan di bidang sumber daya airp ada dasarnya adalah upaya untuk memberikan akses secara adil kepada seluruh masyarakat untuk mendapatkan air agar mampu berperikehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Selain itu, pembangunan di bidang sumberdaya air juga ditujukan untuk mengendalikan daya rusak air agar tercipta kehidupan masyarakat yang aman. Secara umum sumber air di wilayah Kabupaten Probolinggo bersumber dari air permukaan dan air tanah.

#### **c. Resource Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)**

Resource Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya) merupakan salah satu strategi organisasi dalam mencapai tujuan dan sarana yang telah

ditetapkan. Sumber daya dapat berupa sumber daya manusia (aparatur), sarana prasarana, teknologi dan lain-lainnya. Hal ini sesuai dengan konsep strategi menurut Kooten dikutip Salusu (1996: 104-105), yaitu *Resource Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya) strategi sumber daya merumuskan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya, sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam memaksimalkan pemanfaatan sumber daya telah merumuskan beberapa strategi yaitu meningkatkan disiplin aparatur dan meningkatkan sarana dan prasarana aparatur. Strategi pemanfaatan sumber daya oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo diharapkan mampu meningkatkan kinerja aparatur, dengan demikian pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud.

### **1. Kinerja Pegawai**

Pegawai merupakan salah satu elemen terpenting bagi suatu organisasi, termasuk juga disini adalah di organisasi pemerintah. Pegawai pemerintah memiliki peran strategis dan dominan pada pelaksanaan pemerintahan, tanpa pegawai suatu organisasi tidak akan dapat berjalan. Oleh karena itu, melihat sangat pentingnya keberadaan aparatur/pegawai bagi suatu organisasi pemerintahan maka sangat dibutuhkan upaya untuk meningkatkan kualitas aparatur pegawai. Kualitas aparatur/pegawai juga

akan berpengaruh dengan kualitas kinerja aparatur. Selain itu kualitas kinerja juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM merupakan instansi pemerintah yang menjadi ujung tombak dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih. Oleh karena itu, agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo telah merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur, yaitu meningkatkan disiplin aparatur. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan disiplin pegawai, sesuai dengan konsep *Resource Strategy* menurut Kooten dikutip oleh Salusu ( 1996: 104-105), yaitu strategi sumber daya merumuskan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya, sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya yang dimaksud disini dapat berupa sumber daya manusia/aparatur/pegawai.

Strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan disiplin aparatur guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi adalah dengan mewajibkan seluruh aparatur untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh BKD (Badan Kepegawaian Daerah). Selain itu, pemerintah daerah juga memaksimalkan sistem *check lock* atau *finger print*, dengan sistem ini maka aparatur/pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM tidak akan dengan sesuka hatinya bisa masuk kantor dan pulang kerja, karena sistem ini secara otomatis telah mengatur waktu untuk masuk pegawai dan pulang pegawai,



sehingga mau tidak mau pegawai harus bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Jadi, diharapkan dengan strategi tersebut kedisiplinan aparatur dapat meningkat, jika disiplin aparatur meningkat maka kualitas kinerja aparatur juga akan meningkat. Meningkatnya kualitas kinerja aparatur akan berpengaruh dengan kualitas pemberian pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih yang mudah dan cepat.

## **2. Finansial Kabupaten Probolinggo**

Tindakan Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam melaksanakan otonomi daerah melalui Dinas Pendapatan dengan meningkatkan PAD merupakan tindakan yang tepat, mengingat masalah keuangan merupakan hal yang terpenting bagi kemajuan daerah. Akan tetapi, upaya dalam meningkatkan pajak dan retribusi daerah tidak selalu berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan daerah. Banyaknya permasalahan yang ada di lapangan menjadi kendala/hambatan. Dari berbagai kendala yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Probolinggo, kendala yang paling berpengaruh menurut peneliti adalah minimnya sarana dan prasarana petugas dalam menjalankan tugas, dan kurangnya investor. Menurut peneliti, sarana dan prasarana petugas sebagai alat yang digunakan manusia dalam melakukan aktivitasnya menduduki posisi sentral dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Untuk memperlancar daya kerja Pemerintah Daerah khususnya petugas Dinas Pendapatan, diperlukan adanya peralatan yang baik dalam arti cukup dalam jumlah, efisien, efektif, serta praktis dalam penggunaannya. Seperti diketahui bahwa wilayah Kabupaten Probolinggo yang cukup luas sehingga memerlukan sarana dan prasarana yang cukup untuk melakukan peninjauan/pendataan dan penagihan pada objek pajak

dan retribusi daerah. Kurangnya investor yang mengelola tempat-tempat wisata merupakan suatu kendala yang juga berpengaruh dalam meningkatkan PAD. Menurut peneliti, banyaknya tempat yang berpotensi yang bisa dijadikan tempat wisata di Kabupaten Probolinggo masih belum tersentuh oleh tangan investor.

### 3. Teknologi dan Informasi

Adanya teknologi saat ini, pemerintah daerah mudah untuk menginformasikan pada masyarakat dan ingin menyampaikan apa tujuan pemerintah.

Kemajuan teknologi sebagai dampak globalisasi menuntut kecepatan penyampaian informasi yang akurat tak hanya kepada masyarakat di daerah tapi juga diluar daerah bahkan nasional dan dunia. Oleh karena itu internet adalah media yang tepat untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan aktual. Website Pemkab Probolinggo [www.probolinggokab.go.id](http://www.probolinggokab.go.id) selalu menampilkan berita-berita terkini tentang informasi pembangunan dan pemerintahan daerah termasuk pembangunan bidang sumber daya air di Kabupaten Probolinggo.

Radar Bromo sebagai media lokal paling populer di Probolinggo juga memiliki peran yang sangat penting dalam mengkampanyekan program sanitasi di Kabupaten Probolinggo. Dengan jumlah pembaca yang cukup banyak dan distribusi yang cukup luas, kampanye sanitasi dapat lebih maksimal dilaksanakan. Kerjasama dengan SKPD terkait juga sering dilakukan dalam bentuk berita advertorial dan society.

Probolinggo TV sebagai media yang terhitung baru di Probolinggo juga memiliki peran dalam mengkampanyekan program sanitasi di wilayah Kota dan Kabupaten Probolinggo. Dengan tampilan audio visualnya, pesan-pesan yang disampaikan lebih mudah ditangkap dan diterima oleh masyarakat. Kerjasama dengan SKPD terkait juga sudah sering dilakukan baik berupa spot iklan maupun blocking time.

**d. *Institusional Strategy (Strategi Kelembagaan)***

Suatu organisasi, selain telah merumuskan strategi-strategi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan, suatu organisasi juga memerlukan strategi-strategi yang telah dirumuskan. Suatu strategi akan dapat terlaksananya secara maksimal jika terdapat startegiuntuk mengembangkan strategi yang telah dirumuskan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan sasaran organisasi dengan baik. Kemampuan organisasi dalam mengembangkan startegi yang telah dirumuskan sesuai dengan konsep strategi menurut Kooten dikutip oleh Salusu ( 1996: 104-105), yaitu *Institusional Strategy* (Strategi Kelembagaan), fokus dari strategi institusional adalah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik.

Pengembangan suatu organisasi dalam melaksanakan strategi yang telah dirumuskan, yaitu dapat berupa pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*). Pemberian *reward* dan *punishment* juga diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo, yaitu dengan mensahkannya

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM Kabupaten Probolinggo yang merupakan salah satu bagian dari pemerintah daerah probolinggo juga akan melaksanakan peraturan bupati ini.

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 49 Tahun 2016, tidaklah hanya mengatur mengenai tambahan penghasilan bagi pegawai dilingkungan pemerintah Kabupaten Probolinggo, namun juga mengatur mengenai sanksi pengurangan penghasilan bagi pegawai yang melanggar peraturan kedisiplinan. Jadi diharapkan dengan adanya peraturan bupati ini dapat meningkatkan disiplin pegawai, termasuk juga pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan PDAM. Disiplin pegawai sangatlah diperlukan karena akan berpengaruh terhadap kinerja para pegawai, serta kinerja pegawai akan berpengaruh terhadap pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat.

Berdasarkan konsep pelayanan publik Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Thoha (1997: 42) pelayanan publik adalah sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam

rangka mencapai tujuan tertentu. Dari dua pengertian diatas, dapat disimpulkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah usaha memberikan pelayanan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam memenuhi kebutuhan. Segala pelayanan publik harus terselenggara secara berdaya guna dan berhasil guna melalui peningkatan mutu dan produktivitas pelaksanaannya. Oleh karena itu Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo haruslah memiliki kedisiplinan kerja agar dapat memeberikan pelayanan atau melayani dengan baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan air bersih akan memberikan dampak pada peningkatan penerimaan daerah dari retribusi air bersih, hal tersebut dikarenakan kesan masyarakat pulau gili ketapang terhadap kinerja pegawai PDAM yang disiplin dan cepat.

Pemberian penghargaan (*reward*) terhadap pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Probolinggo adalah berupa tambahan penghasilan pegawai (TPP). TPP diberikan berdasarkan atas tingkatan jabatan yang mencerminkan tanggung jawab, kompleksitas tugas, unsur pengetahuan dan unsur resiko pelaksanaan tugas-tugas jabatan. Jabatan yang dimaksud terdiri dari jabatan fungsional umum dan jabatan fungsional tertentu. Ketentuan dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 19 Tahun 2015 tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 14 Tahun 2016, diubah sebagai berikut:

(1) Tambahan Penghasilan Pegawai bagi Fungsional tertentu diatur sebagai berikut:

- a. Bagi Pegawai Fungsional Tenaga Kependidikan yang telah mendapatkan Tunjangan Sertifikasi tidak berhak mendapatkan tambahan penghasilan pegawai ;
- b. Bagi Fungsional Tenaga Kesehatan (dokter/bidan, tenaga medis dan paramedis) yang telah mendapatkan jasa pelayanan (Jaspel) dari Dana Kapitasi JKN pada FKTP tidak berhak mendapat tambahan penghasilan pegawai ;
- c. Bagi Fungsional Tenaga Kesehatan (dokter/bidan, tenaga medis dan paramedis) di Lingkup SKPD Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan dan Rumah Sakit Umum Daerah Tongas yang telah mendapatkan jasa medis dari pelayanan kesehatan umum dan dana kapitasi tidak berhak mendapat tambahan penghasilan pegawai dikecualikan bagi paramedis dan bidan desa yang bertugas di daerah sulit diberikan tambahan bobot pegawai sebesar 1 point. Penetapan daerah sulit bidang kesehatan diatur tersendiri oleh Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo dan menjadi bagian tidak terpisahkan dalam rangka perhitungan dan penyaluran tambahan penghasilan pegawai bagi paramedis dan bidan desa dimaksud.

(2) Tambahan Penghasilan Pegawai bagi pejabat eselon, staf fungsional umum di lingkup SKPD Dinas Pendapatan diberikan sebesar 75% (tujuh

puluh lima persen) dengan pertimbangan telah mendapatkan Insentif Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

(3) Tambahan Penghasilan Pegawai bagi pejabat eselon, staf fungsional umum di lingkup SKPD Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati Kraksaan dan Rumah Sakit Umum Daerah Tongas diberikan sebesar 50% (lima puluh persen) dengan pertimbangan telah mendapatkan Jasa Manajemen dari pelayanan kesehatan umum dan Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial.

(4) Tambahan Penghasilan Pegawai bagi pejabat eselon, staf fungsional umum di lingkup SKPD Satuan Polisi Pamong Praka diberikan sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dengan pertimbangan telah mendapatkan Uang Lauk Pauk.

(5) Kinerja Sekretaris Daerah, Asisten Sekretaris Daerah, Staf Ahli dipertimbangkan dari kinerja Bagian Umum.

(6) Tambahan Penghasilan Pegawai bagi staf fungsional umum yang diangkat sebagai Sekretaris Desa diberikan tambah bobot pegawai sebesar 0,5 point dengan pertimbangan beban tugas dan fungsinya.

(7) Mutasi antar SKPD dan mutasi karena promosi jabatan di Lingkungan Pemerintah Daerah, pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai diberikan sesuai kinerja SKPD lama dengan bobot sesuai klasifikasi pegawai yang lama dan mempertimbangkan nilai disiplin pegawai pada SKPD lama dan baru.

(8) Mutasi dari luar Pemerintah Daerah dan pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) diberikan Tambahan Penghasilan mulai 1 (satu) bulan berikutnya.

(9) Tambahan Penghasilan bagi Pegawai Pemerintah Daerah yang diperbantukan pada SKPD vertikal di daerah ditetapkan sama dengan penilaian kinerja SKPD yang sesuai bidang kewenangannya.

(10) Penerimaan Tambahan Penghasilan Pegawai dibulatkan ke bawah dalam ribuan.

(11) Pemberian Tambahan Penghasilan bagi Pegawai Negeri Sipil yang diperbantukan di Komisi Pemilihan Umum hanya sampai dengan tahap III/pemberian TPP bulan Maret Tahun 2016 untuk penilaian kinerja bulan Pebruari Tahun 2016.

Sedangkan pemberian sanksi (*punishment*), jika pegawai melakukan indisipliner berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Apel pagi, yaitu apabila pegawai tidak apel pagi ditetapkan pengurangan TPP sebesar 30% setiap hari dari TPP per harinya. Namun, apel pagi digantikan senam pagi untuk setiap hari jumat.
2. Melaksanakan tugas di kantor, yaitu menjalankan tugas dikantor sesuai ketentuan jam kerja yang berlaku, tapi apabila pegawai yang bersangkutan tidak menjalankan tugas di kantor sesuai ketentuan jam masuk kerja yang berlaku, yang dibuktikan dengan penelaian dari atasan langsung maka akan ditetapkan pengurangan TPP sebesar 40% setiap hari dari TPP per harinya.



3. Tidak pulang cepat, yaitu tidak pulang lebih cepat dari ketentuan jam pulang kerja yang berlaku, tapi apabila pegawai yang bersangkutan pulang lebih cepat dari ketentuan jam pulang kerja yang berlaku maka ditetapkan pengurangan TPP sebesar 30% setiap hari dari TPP perharinya.

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.**

##### **1. Faktor Pendukung**

- a. Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan

Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang tidak dapat berjalan dengan baik jika masyarakat tidak mendukungnya. Pemerintah kabupaten Probolinggo membutuhkan interaksi dengan lingkungan sekitar untuk dapat menjalankan strategi yang telah dirumuskan. Hal ini sesuai dengan konsep komponen strategi menurut Glueck (2003: 100), yaitu lingkungan, tidak dapat disangkal antara orang dengan lingkungan merupakan simbiosis mutualisme, yang berarti keduanya menjadi interaksi yang saling mempengaruhi dan menguntungkan. Jika dilihat dari konsep tersebut orang disini adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan Perusahaan Daerah Air Minum Pemerintah Kabupaten Probolinggo, sedangkan lingkungan adalah masyarakat.

Masyarakat dengan Pemerintah Daerah merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, masyarakat membutuhkan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, selain itu masyarakat juga dapat melapor jika ada masalah kualitas air bersih yang kurang memadai, kondisi lingkungan yang kurang mendukung, kebocoran pipa air itu masyarakat berhak melapor kepada pihak dinas terkait dalam sistem pelayanan air bersih. Jadi dapat disimpulkan jika banyak masyarakat yang peka terhadap lingkungan maka itu dapat membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang.

b. Adanya Kerja Sama dengan Dinas Terkait

Dimana pemerintah daerah berperan penting dalam menjalankan tugasnya untuk mewujudkan masyarakatnya. Adanya kerja sama setiap instansi dinas pekerjaan umum dan penataan ruang, PDAM, BLH. Berdasarkan faktor strategi menurut Siagian (1998:16-17), yaitu: pengenalan tentang lingkungan dengan nama organisasi akan berinteraksi, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas kerjanya. Interaksi yang maksud disini adalah kerjasama dengan dinas yang terkait dengan sebuah pelayanan air bersih.

Pemerintah kabupaten probolinggo dalam sebuah instansi Dinas terkait yang bekerja sama yaitu Dinas PUPR, dan PDAM dalam menyediakan air minum, Lingkungan dengan kepadatan penduduk yang tinggi akan mengurangi kemudahan warga untuk mengakses air minum karena masyarakat yang sebelumnya dapat memperoleh air bersih dari sumur gali,

menjadi kesulitan akibat terbatasnya lahan. Selain itu faktor kondisi alam juga mempengaruhi akses air bersih. Daerah tertentu karena kondisi kontur dan tanahnya menjadi sulit mendapatkan air bersih. Salah satu cara untuk memperoleh air bersih adalah dengan memanfaatkan pelayanan PDAM.

Dalam upaya penyediaan air minum atau air bersih, jaringan distribusi merupakan hal yang penting. Karena jaringan distribusi inilah yang menyalurkan air dari instalasi produksi menuju ke masyarakat. Berkenaan dengan meningkatnya kebutuhan air bersih di masa mendatang, PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah di bidang pelayanan air minum dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan air minum tersebut, dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang diinginkan serta tekanan air yang mencukupi. Tanpa jaringan distribusi yang mencukupi maka hal tersebut tidak akan mampu dipenuhi oleh PDAM. Dari hal-hal tersebut di atas maka perlu adanya pengembangan jaringan distribusi air bersih PDAM untuk memenuhinya. Kerja sama dibutuhkan pemberian sebuah pelayanan air bersih diberikan secara bijak sesuai dengan pertimbangan-pertimbangan yang telah dilakukan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

## **2. Faktor Penghambat**

### **1. Kualitas SDM yang masih rendah**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak Dinas PU dan Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa dengan mempunyai kualitas pegawai yang masih rendah, ini merupakan suatu kelemahan yang dimiliki oleh kedua pihak instansi Kabupaten Probolinggo

dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, untuk mengukur kualitas pegawai dapat diukur melalui tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai. Rata-rata paling dominan pegawai PDAM Kabupaten Probolinggo masih lulusan dari SLTA sekitar 54,92% sedangkan lulusan dari sarjana sekitar 21,59%, akan tetapi pegawai dari lulusan sarjana ini masih tidak sesuai dengan jurusan dan program keahliannya.

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Probolinggo harus mengkaji ulang peraturan mengenai kepegawaian sebab PDAM sebagai perusahaan yang profesional dan profit harus membutuhkan pegawai-pegawai yang berpendidikan yang tinggi, berkopeten dibidangnya masing-masing dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Melalui hal ini upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan cakupan wilayahnya juga semakin luas.

## 2. Cakupan pelayanan yang masih sedikit

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa pada saat ini cakupan pelayanan PDAM Kabupaten Probolinggo di pulau Gili Ketapang masih sedikit. Tercatat dari total keseluruhan jumlah penduduk di Pulau Gili Ketapang Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo sebesar 9.672 jiwa yang dilayani oleh PDAM Kabupaten Probolinggo.

Rendahnya wilayah pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Probolinggo ini disebabkan karena sebagai besar masyarakat pulau Gili

Ketapang ini masih ada yang membeli air menggunakan drigen di pelabuhan mayangan yang diangkut melalui kapal untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Probolinggo harus membuat strategi untuk meningkatkan cakupan pelayanannya agar dapat mewujudkan program dari Bupati yakni Kabupaten Probolinggo terbebas dari krisis air.

### 3. Sarana dan prasarana yang masih rendah

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan bahwa PDAM Kabupaten Probolinggo masih terkendala sarana dan prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas air bersih. PDAM Kabupaten Probolinggo hanya memiliki 3 armada truk tangki yang digunakan untuk mendistribusikan air bersih ke daerah yang sedang mengalami krisis air. Serta PDAM masih punya beberapa proyek pembangunan pipanisasi yang terbangun di daerah kec. Sumberasih, Kec. Tiris, Bremsi, Kec. Tegalsiwalan. Selain itu, PDAM Kabupaten Probolinggo berencana mengubah pompa yang dimiliki saat ini menjadi gravitasi. Masih banyak fasilitas lagi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fasilitas yang tersedia saat ini dirasakan masih kurang mengingat daerah yang mengalami krisis air bersih setiap tahunnya meningkat.

### 4. Kondisi keuangan yang tidak memadai

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo peneliti menyimpulkan

bahwa masih buruknya kondisi keuangan yang ada di PDAM dan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Probolinggo. Hal ini dilihat dari pembanguna yang dimiliki, dan sarana pendukung yang dimiliki sebagian besar masih diperoleh dari bantuan yang diberikan oleh pemerintah.

Seperti halnya pembangunan proyek pipanisasi yang terpasang di beberapa air sumber baku untuk mengatasi permasalahan air bersih ini merupakan uluran bantuan dana hibah kepada PDAM Kabupaten Probolinggo yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui dana APBN bukan dana dari PDAM itu sendiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya PDAM Kabupaten Probolinggo ingin membangun fasilitas untuk mengatasi air bersih tersebut masih nunggu dana dari pemerintah turun melalui proses pengajuan karena terhambat kondisi keuangan PDAM yang masih belum optimal untuk melakukan pembangunan tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Pulau Gili Ketapang, serta faktor pendukung dan penghambatnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo

###### a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)

Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo telah merumuskan misi, visi, tujuan dan sasaran strategis. Adapun strategi ini ditujukan kepada masyarakat agar memperoleh meningkatkan pelayanan air bersih yang baik bagi masyarakat Pulau Gili Ketapang.

###### 1. Visi

Terwujudnya Kabupaten Probolinggo Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.

###### 2. Misi

1. Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Daya Saing Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Kerakyatan, dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Yang Berkelanjutan

2. Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bersih.

### 3. Tujuan

- a. Meningkatnya perekonomian daerah yang berbasis kerakyatan
- b. Meningkatnya daya saing daerah
- c. Meningkatnya pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan
- d. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat
- e. Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih

### 4. Sasaran

- a. Peningkatan perekonomian daerah, Peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat
- b. Peningkatan kualitas pelayanan publik dan Peningkatan kualitas infrastruktur daerah
- c. Peningkatan kualitas lingkungan hidup
- d. Peningkatan kualitas pendidikan, Peningkatan kualitas kesehatan dan kondisi sosial masyarakat dan Peningkatan kualitas sanitasi perumahan dan permukiman
- e. Peningkatan partisipasi aktif masyarakat dan Peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik

#### **b. Program Strategy (strategi program)**

Bedasarkan konsep strategi ini pemerintah daerah kabupaten probolinggo telah merumuskan strategi berbagai program strategi, diantaranya adalah:



- a. Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas).

Strategi pemerintah daerah kabupaten probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang adalah dengan memudahkan proses pelayanan air bersih kepada masyarakat dengan cara memudahkan akses pelayanan air bersih. Peningkatan kualitas bukan hanya secara fisik namun dari segi pemberdayaan, masyarakat memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengembangkan desa terutama dalam bidang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat.

- b. Pembangunan Jaringan Distribusi Air Minum/Jaringan Perpipaan

Strategi pemerintah daerah kabupaten probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang adalah dengan adanya jaringan distribusi air minum/jaringan perpipaan. program perpipaan di kabupaten probolinggo ini masih banyak yang tidak terorganisir sehingga penyediaan air bersih tidak berjalan dengan baik. Sering terjadi kebocoran pada pipa induk distribusi sehingga akan mengurangi distribusi ke masyarakat dan Potensi pengembangan pelanggan cukup besar namun belum ada jaringan distribusi sehingga Persentase pelayanan air bersih relative rendah, Pelayanan air bersih belum optimal, disebabkan rendahnya kualitas pengelolaan pelayanan air minum oleh PDAM, meningkatnya tingkat kebocoran dan tingkat pendapatan masyarakat rendah serta terbatasnya jaringan pipa.

- c. Peningkatan mutu pelayanan air bersih dan pemanfaatan Teknologi dan informasi yang optimal

Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau gili ketapang adalah dengan memanfaatkan teknologi dan informasi di bidang Sistem Informasi dapat memudahkan masyarakat mengetahui berbagai pelayanan air bersih, serta Pembangunan Infrastruktur Daerah dan investasi daerah merupakan sasaran dari Tujuan Meningkatnya Daya Saing Daerah yang meliputi Infrastruktur Sumber daya Air; Transportasi dan Perhubungan; Perumahan dan Pemukiman; Energi dan Ketenagalistrikan serta Tata Ruang.

**c. Resource Support Strategy (strategi pendukung sumber daya)**

Berdasarkan konsep ini pemerintah kabupaten probolinggo, telah merumuskan untuk meningkatkan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lain berupa sarana dan prasarana aparatur. Dimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten probolinggo adalah peningkatan disiplin aparatur dan peningkatan sarana dan prasarana aparatur. Strategi peningkatan disiplin aparatur yang dilakukan oleh Dinas PUPR dan PDAM adalah dengan menerapkan sistem *check lock* atau *finger print*. Selain itu juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Sedangkan dalam meningkatkan sarana dan prasarana, pemerintah daerah kabupaten probolinggo melakukan perawatan sarana dan prasarana yang ada.

#### **d. *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan)**

Berdasarkan konsep ini pemerintah daerah kabupaten probolinggo menerapkan peraturan bupati probolinggo nomor 1 tahun 2016 tentang tambahan penghasilan bagi pegawai di lingkungan pemerintah kabupaten probolinggo. Penghargaan yang diberikan kabupaten probolinggo kepada pegawai di lingkungan pemerintah kabupaten probolinggo adalah dengan memberikan tambahan penghasilan berdasarkan indikator kedisiplinan yang telah ditetapkan, sedangkan hukuman yang di dapat bagi pegawai yang melakukan indisipliner adalah dengan mengurangi tambahan penghasilan.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung**

Faktor pendukungnya adalah adanya masyarakat terhadap lingkungan dan adanya kerja sama dengan dinas terkait, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya jumlah Cakupan pelayanan yang masih sedikit, Kualitas SDM yang masih rendah, Sarana dan prasarana yang masih rendah, Kondisi keuangan yang tidak memadai.

Berdasarkan penjabaran di atas ditarik kesimpulan bahwa strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapng masih belum baik, ada hal-hal yang harus dibenahi dan dimaksimalkan oleh pemerintah kabupaten probolinggo. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus lebih memaksimalkan strategi-strategi yang telah dirumuskan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan air bersih yang baik.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran penulis untuk memaksimalkan strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas air bersih di Pulau Gili Ketapang, agar pemerintah lebih maksimal lagi dalam memaksimalkan pelayanan air bersih yaitu dengan:

1. Upaya pemerintah kabupaten meningkatkan mutu pelayanan air bersih hendaknya dapat memaksimalkan perkembangan teknologi saat ini. Selain itu sistem online juga dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengajukan pertanyaan kepada instansi terkait serta mendapatkan informasi-informasi tanpa harus datang ke kantor.
2. Sosialisasi di kecamatan-kecamatan oleh instansi terkait, lebih baik sosialisasi dilakukan di lingkup pemerintahan yang lebih baik kecil yaitu di desa-desa, hal ini bertujuan agar masyarakat di desa-desa lebih paham mengenai informasi tentang pentingnya tertib administrasi.
3. Dalam meningkatkan disiplin aparatur, hendaknya pemerintah kabupaten probolinggo mengadakan pelatihan sendiri selain pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh BKD, hal ini bertujuan agar kedisiplinan pegawai instansi terakait lebih meningkat sehingga kinerjanya akan lebih baik lagi.
4. Koordinasi antara pemerintah daerah dengan dinas-dinas terkait hendaknya lebih ditingkatkan lagi, ini bertujuan agar terdapat kejelasan waktu dalam pelayanan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bryson, J. H. 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta : Pustaka Belajar.
- David, F, R. 2010. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba.
- Hardjanto, Imam. 2008. *Berbagai Dimensi Administrasi Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Hartini, Sri J. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Good Governanca*. Malang : Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implemetasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Kaloh, J. 2007. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global*. Edisi: Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/). Diakses pada tanggal 8 Desember 2014.
- Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Koteen, J, 1991. *Strategic management in public*. Yogyakarta: Graha Media.  
York: Praeger
- LAN. 2009. ), *Standar Pelayanan Publik*. Langkah-langkah Penyusunan. Edisi Revisi. Jakarta : Lemabaga Administrasi Negara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : YKPN.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Good Governance*. Yogyakarta: Andi.
- Mikkelson, Britha. 2001. *Metode Penelitian Partisipasi dalam Upaya Pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Miles, M. B., A. M, Hubermen,. & J, Saldana 2014. "*Qualitative Data Analysis: A. Method Source Book*", diakses pada tanggal 26 Januari 2015 dari <http://books.google.co.id/>
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Keempatbelas. Bandung: Remaja Rosda Karya

- Muluk, Khairul. 2007. *Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gadjah Mada University Press; Yogyakarta.
- Nurholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Nurholis, Hanif. 2010. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Pemerintah Kabupaten Probolinggo. 2014. "Laporan Kerja Pemerintah Kabupaten Probolinggo tahun 2014, diakses pada tanggal 9 Oktober 2015 dari <http://www.probolinggokab.go.id/index.php>
- Peraturan Bupati Probolinggo No. 50 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Dan Strategi Daerah (Jakstrada) Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Probolinggo.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492, 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Pesyaratan Kualitas Air Minum No.492/Menkes?Per/IV2010. Diakses pada tanggal 8 November 2015 dari <http://pppl.depkes.go.id/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38. 2007, "PP Pembagian Dinas Pemerintahan Antara Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. No. 38 Tahun 2005", diakses pada tanggal 3 November 2015 dari <http://ciptakarya.pu.go.id/dok/>
- Prihatiningsih, T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM Terhadap Konsumen Selaku Pengguna Jasa Di Kantor Unit Banyuanyar Kabupaten Probolinggo, *Widya Teknika*, 23 (1) 53 59.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, S, P. 2002. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, S, P. 2006. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Gunung Agung.
- Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Suryono, A. 2008. *Teori dan Isu Pembangunan*. Malang. UM Press
- Suryono, Agus. 2004. *Pengantar Teori Pembangunan*. Malang : Universitas Negeri Malang (UM Press).

- Sutopo, B. H. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Tempo. 30 Juli, 2015. "40 Desa di Probolinggo Krisis Air Bersih", diakses pada tanggal 8 November 2015 dari <https://m.tempo.co/read/news/>
- Thoha, M. 1997. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Widya Pelayan.
- Thoha, M. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjandra, Ridwan, W, et.al. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Tjokroamidjojo, B. 1990. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta:LP3ES.  
--.1984. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- United Kindom Foreign & Commonwealth Office (UK FCO). 2013. *Buku Pedoman: Pelaksanaan Kerjasama Pemerintah-Swasta Di Indonesia*. Jakarta: strategic Asia.
- Zainal, Said Abidin, 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Salemba Humanika

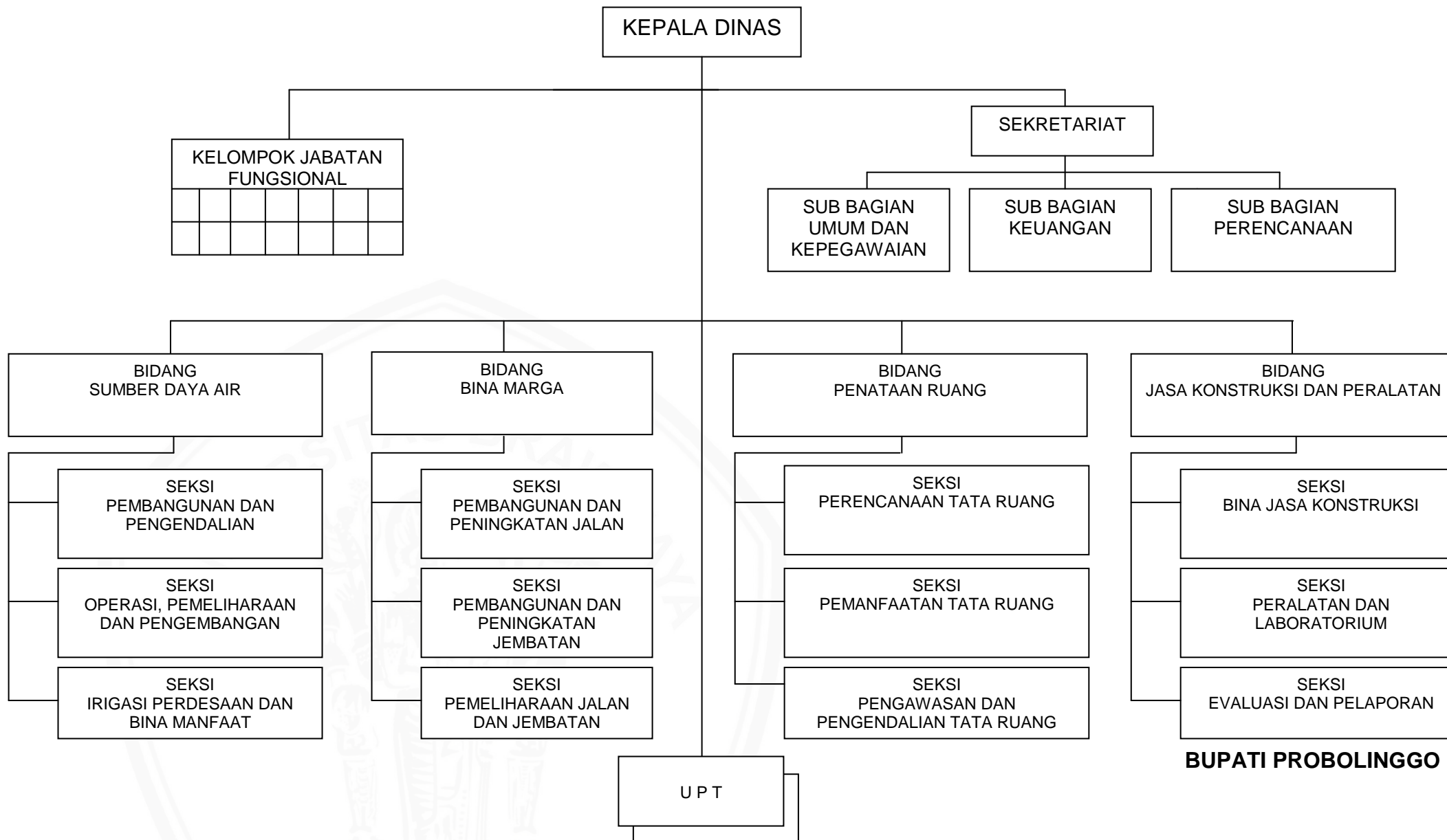
## PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa misi, tujuan, sasaran, dan nilai-nilai dari Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan air, dan untuk siapa strategi itu dilakukan
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai?
4. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memanfaatkan Teknologi informasi?
5. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan finansial ?
6. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan sarana dan prasarana?
7. Apa sajakah strategi inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengembangkan strategi yang telah dirumuskan?
8. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam penggunaan infrastruktur?
9. Jenis gangguan apa saja yang pernah dilakukan oleh pihak PDAM dalam mendistribusikan air bersih?
10. Apakah ada program lain yang sudah direncanakan oleh pemerintah?
11. Apakah faktor-faktor yang mendukung strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang?
12. Apakah faktor-faktor yang menghambat strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di pulau Gili Ketapang?



**STRUKTUR ORGANISASI**

**DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PROBOLINGGO**



**BUPATI PROBOLINGGO**

**Hj. P. TANTRIANA SARI, SE**



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Ahmad Yani 23 – Telpn (0335) 421440-434455  
**PROBOLINGGO**

**SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEY/RESEARCH**

**Nomor : 072/1145/426.204/2017**

- Membaca** : Surat dari : FAKULTAS ILMU ADMINITRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG  
Tertanggal , 10 Agustus 2017 Nomor : 1082/UN10.F03.11.11/PN/ 2017 Perihal : Ijin  
Riset/Survey.
- Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 18 Tahun 2002 Tentang sistim Nasional Penelitian, Pengembangan  
dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Peraturan Bupati Probolinggo nomor 25 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas dan fungsi  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Probolinggo.  
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman  
Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Dengan ini menyatakan **TIDAK KEBERATAN** dilakukan Survey/Research oleh ;

- Nama Peneliti / Penanggung Jawab : **BADRU TAMAM**  
NIDN/NIP. : 13503010111105  
Pekerjaan / Instansi : Mahasiswa  
Alamat : Dusun Kabe RT 14/RW 05 Desa Tarokan Kec. Banyuanyar.  
Thema/Acara Survey/Resarch : Atrategi Pemerintah Daerah Kab. Probolinggo Meningkatkan  
Kualitas Air Bersih di Pulau Gili Ketapang.  
Daerah / tempat dilakukan Survey / Research : Dinas PU dan Penataan Ruang, PDAM, Desa Giliketapang.  
Lamanya Survey / Research : 11 September s/d 11 Oktober 2017 Ijin berlaku 3 ( Tiga ) bulan  
Sejak surat dikeluarkan.

Pengikut peserta Survey / Research : 1 ( satu ) orang

Dengan **ketentuan sebagai berikut**

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan, melaporkan kedatangannya kepada Pejabat setempat.
2. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah hukum Pemerintah setempat.
3. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan, serta menghindari pernyataan baik dengan lisan maupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan maupun / menghina Agama, Bangsa dan Negara dari suatu golongan penduduk.
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
5. Setelah berakhirnya dilakukan survey / research diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat mengenai selesainya pelaksanaan survey / research sebelum meninggalkan daerah survey / research.
6. Dalam jangka waktu 1 ( satu ) bulan setelah selesai dilakukan survey / research diwajibkan memberikan laporannya secara tertulis tentang pelaksanaan dan hasil-hasilnya kepada Bupati Probolinggo Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
7. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Probolinggo, 7 September 2017



**TEMBUSAN :**

- Yth. 1. Ibu Bupati Probolinggo ( sebagai laporan )  
2. Sdr. Komandan Kodim 0820 Prob;  
3. Sdr. Kapolres Probolinggo;  
4. Sdr. Kepala Dinas PU dan Penataan Ruang Kab. Prob.;  
5. Sdr. Direktur PDAM Kab. Probolinggo;  
6. Sdr. Muspika Kec. Sumberasih;  
7. Sdr. Kepala Desa Giliketapang;  
8. Sdr. Ketua Prodi Administrasi UNIV. Brawijaya  
Malang;  
9. Yang bersangkutan.

## CURICULLUM VITAE

Nama : Badru tamam

Nomor Induk Mahasiswa : 135030101111105

Tempat dan Tanggal lahir : Probolinggo, 18 Februari 1995

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Dusun Kabe, RT 14 RW 05, Desa Tarokan Kec.  
Wonoayu, Kab. Probolinggo

Email : badrutamam95@gmail.com

Pendidikan : 1. MI. Tanwirul Mubtadi'in Pendil Tahun 2006 –  
2007  
2. SMPN 1 Banyuanyar Tahun 2007-2010  
3. SMAN 1 Gending Tahun 2010-2013

Pengalaman Organisasi : Gerakan Peduli Sosial Probolinggo

