



## KINERJA BLUD SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

<sup>1\*</sup>Imam Mustofa, <sup>2</sup>Melkisedek N C B Neolaka, <sup>3</sup>Ajis S Adang Djaha  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Nusa Cendana

\*Surel korespondensi: tofaisme@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the performance of BLUD SPAM Public Works and Spatial Planning Office of East Nusa Tenggara Province in the supply of raw water and to find out and analyze what factors are supporting and inhibiting performance for raw water supply. The study used a qualitative descriptive method, with interview and documentation data collection techniques. The collected data is analyzed using content analysis. The results of this study input in the form of the amount of raw water, the BLUD SPAM policy, human resources (HR), facilities and infrastructure and the budget greatly affects the performance of BLUD SPAM Public Works and Spatial Planning of East Nusa Tenggara Province. The process in the form of the work mechanism of BLUD SPAM and standard operating procedures affects the performance of BLUD SPAM where standard operating procedures are a supporting factor in the performance of BLUD SPAM while the work mechanism is a factor that hinders the performance of BLUD SPAM Public Works and Spatial Planning of East Nusa Tenggara Province. The output of increasing the amount of raw water production of BLUD SPAM Public Works and Spatial Planning of East Nusa Tenggara Province has increased from year to year, this is a positive indication for improving organizational performance.*

**Keywords:** performance; provision; drinking; water

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku dan untuk mengetahui serta menganalisis faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan konten analisis. Hasil penelitian ini input berupa jumlah air baku, kebijakan BLUD SPAM, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana dan anggaran sangat berpengaruh terhadap kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Proses berupa mekanisme kerja BLUD SPAM dan standar operasional prosedur mempengaruhi kinerja BLUD SPAM dimana standar operasional prosedur menjadi faktor pendukung dalam kinerja BLUD SPAM sedangkan mekanisme kerja menjadi faktor yang menghambat kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Output peningkatan jumlah produksi air baku BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini merupakan indikasi yang positif bagi peningkatan kinerja organisasi.

**Kata kunci:** kinerja; penyediaan; air; minum

## PENDAHULUAN

Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan organisasi yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan Pelanggan melalui penyediaan air baku. Air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum. Untuk itu pelayanan yang diberikan seharusnya memenuhi standard kualitas layanan yang baik, berkualitas dengan harga yang terjangkau dan sesuai kebutuhan.

Dalam rangka memenuhi penyediaan air baku, BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT untuk selanjutnya membuat ukuran-ukuran kinerja tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*). Pelayanan air minum di Kupang sebagai Ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur pada saat ini dilayani oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang. Cakupan pelayanan air minum kepada masyarakat Kota Kupang masih rendah yaitu berkisar 52,72% (lima puluh dua koma tujuh puluh dua persen) dari jumlah penduduk Kota Kupang pada akhir tahun 2015, melalui Sambungan Pelanggan sejumlah 33.255 sambungan pelanggan kedua PDAM tersebut (PDAM Kabupaten Kupang 25.601 Sambungan dan PDAM Kota Kupang 8.654 Sambungan, data capaian MDGs sektor air minum Kota Kupang Desember 2015).

Total Kapasitas produksi Sistem Penyediaan Air Minum terpasang yang dikelola oleh PDAM adalah 534 liter/detik diperoleh dari berbagai sumber air baku yaitu 5 buah mata air dan 23 unit sumur bor. Jumlah tersebut belum termasuk Sistem Penyediaan Air Minum Tilog/Tulun yang sumber airnya diambil dari waduk Bendung Tilog di Kabupaten Kupang dengan kapasitas produksi sebesar 150 liter/detik yang saat ini dikelola oleh Pemerintah Provinsi NTT melalui BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT.

Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT tersebut akan memicu kesuksesan pada berbagai hal baik dari sisi eksistensi maupun

operasionalisasi kegiatan serta pelayanan, termasuk didalamnya adalah keuangan. Sebagai organisasi pemberi layanan publik yang berorientasi pada pelayanan publik, BLUD SPAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi organisasi publik sehingga dapat memelihara kelangsungan hidup organisasi tersebut, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air baku secara lancar dan dalam jumlah yang cukup. Fungsi BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan air minum curah dan dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, mempunyai pengertian bahwa Unit Kerja BLUD SPAM yang dibentuk memberi pelayanan langsung kepada masyarakat dan tidak semata-mata mencari keuntungan.

Secara substantif BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) adalah menyelesaikan masalah utama dalam pengelolaan air minum oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur karena kesulitan pembiayaan investasi penyiapan Sarana Produksi Air Minum (pabrik air) yang nilai cukup besar karena keterbatasan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur, sampai dengan bulan Desember 2018 telah memiliki pelanggan sebanyak 6 (enam) pelanggan, dengan perincian seperti tabel 1.

Tabel 1.

Jumlah Pelanggan BLUD SPAM Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur sampai dengan bulan Desember 2018

<b>Nama Pelanggan</b>	<b>Pemakaian Air (m<sup>3</sup>)</b>
PDAM Kota Kupang	64.056
Universitas Cendana	8.874
Kelompok Masyarakat	5.984
Angkasa Pura	1
Politeknik Negeri	430
Politani	676
<b>Jumlah</b>	<b>80.021</b>

*Sumber: BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur, Desember 2018*

Dari tabel 1 terlihat jumlah pelanggan tersebut maka berbagai keluhan dari konsumen sering disampaikan ke BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun bentuk keluhan konsumen terhadap pelayanan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi 3 hal. **Pertama**, masalah kualitas air yang didalamnya terdapat keluhan mengenai air keruh. Masalah mengenai kualitas air dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang dimiliki BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain laboratorium pengujian air, saluran distribusi jaringan air ke pelanggan serta sumberdaya manusia. **Kedua**, masalah distribusi yang meliputi keluhan pipa bocor, air kecil, meter rusak dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor internal berupa umur fasilitas jaringan perpipaan dan faktor eksternal adanya perbaikan sarana fasilitas umum yang berdampak pada jaringan perpipaan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Ketiga**, masalah jumlah *supply* kebutuhan air yang meliputi masalah kurangnya jumlah air ke pelanggan. Masalah kurangnya jumlah *supply* air ke pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain sumber daya manusia, anggaran operasional dan sarana dan prasarana. Masalah tersebut sangat mempengaruhi kinerja yang dilakukan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku di Kota Kupang. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di jelaskan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku, serta mengetahui dan menganalisis Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku.

Kinerja dapat juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber- sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota organisasi atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolanya biasa disebut sebagai manajemen.

Sebagai produk dari kegiatan organisasi dan manajemen, kinerja organisasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor input juga sangat dipengaruhi oleh proses- proses administrasi dan manajemen yang berlangsung, sebgas apapun input yang tersedia tidak akan menghasilkan suatu produk kinerja yang diharapkan secara memuaskan, apabila dalam proses administrasi dan manajemen tidak berjalan dengan baik. Antar input dan proses mempunyai keterkaitan yang erat dan sangat menentukan dalam menghasilkan suatu output kinerja yang sesuai harapan atau tidak. Seperti sudah kita ketahui bersama bahwa proses manajemen yang berlangsung tersebut, merupakan pelaksanaan dari fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC) atau lebih detailnya lagi adalah *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing*, *coordinating*, *regulating*, dan *budgetting* (POSDCORB). Mengingat bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor input dan proses-proses manajemen dalam organisasi, maka upaya peningkatan kinerja organisasi juga terkait erat dengan peningkatan kualitas faktor input dan kualitas proses manajemen dalam organisasi tersebut.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian publik service sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan.

Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002: 7). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut

pandangan yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997: 19), misalnya dari segi (a) *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya. (b) *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkat) atau kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan. (c) *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Menurut Budi (1997: 56) total quality services memiliki lima elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu: market and customer research (riset pasar dan pelanggan), strategy formulation (perumusan strategi), education, training and communication, process improvement (penyempurnaan proses), assesment, measurement and feedback (pengukuran dan umpan balik). Menurut Gaspersz (2002:181) mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan.

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Menurut Wibowo, Sarih, dan Murti (2014), kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Pendekatan conceptual model of service quality menekankan ada lima gap atau kesenjangan yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggan.

Konsep Badan Layanan Umum yang selanjutnya disebut BLU, adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip *efisiensi* dan *produktivitas*. Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang selanjutnya disebut PPK-BLU adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya. Tugas dan fungsi BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah melaksanakan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan umum (penyelenggaraan SPAM) dengan praktek bisnis yang sehat, dengan tetap menganut pola pengelolaan keuangan BLU secara profesional, akuntabilitas, dan transparan.



## METODE PENELITIAN

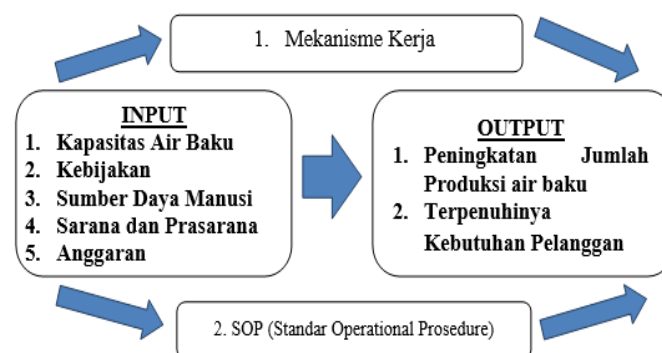
Metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam melakukan research, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias. Beberapa tipe penelitian antara lain penelitian deskriptif, eksplanatif dan *eksploratif*. Disamping itu ada beberapa jenis penelitian, antara lain penelitian survei, eksperimen, groundedresearch, kombinasi pendekatan *kualitatif* dan *kuantitatif*, dan analisa data sekunder (Singarimbun dan Effendi, 1999:13). Untuk itu dalam rangka mengevaluasi kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyediaan air baku, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan mengkombinasikan pendekatan kualitatif, analisis data sekunder dan wawancara mendalam secara langsung (*in-depth interview*) untuk menggali data-data primer. Penelitian ini dilakukan dengan menyelidiki masalah yang terjadi dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat ini sesuai dengan fakta-fakta yang kelihatan sebagaimana adanya.

## PEMBAHASAN

Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam Penyediaan Air baku dapat digambarkan dengan model yang terlihat pada Gambar 1. Berdasarkan gambar 1, terlihat bahwa Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat di lihat dari *input*, proses, dan *output*. Dimana *input* berpengaruh terhadap proses dan berpengaruh terhadap *output*. Sedangkan *input* juga bisa langsung berpengaruh terhadap *output*.

Gambar 1.

Model Kinerja BLUD SPAM Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur



Bendungan Tilong terletak di desa Oel Nasi Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang, berjarak lebih kurang 25 km dari sebelah timur Kota Kupang. Bendungan Tilong dibangun pada Tahun 1998 sampai dengan Tahun 2002 mempunyai kapasitas tampungan 19,07 juta M<sup>3</sup>. Tujuan dibangunnya bendungan Tilong untuk menampung aliran air permukaan Sungai Tilong dan air hujan dan dimanfaatkan untuk :

1. Kebutuhan irigasi seluas 1.484 Ha yang terdiri dari areal eksisting 545 Ha dan areal pengembangan 939 Ha.
2. Kebutuhan air baku untuk kebutuhan air minum kota kupang dan sekitarnya dengan kapasitas produksi instalasi pengolah air baku 150 liter/deti dan penduduk sekitar bendungan 2,5 liter/detik.
3. Selain kebutuhan tersebut diatas bendungan Tilong juga berfungsi sebagai : pengendali banjir, tempat wisata, perikanan air tawar serta konservasi sumber air.

Kelengkapan bendungan antara lain waduk, bendungan utama, bangunan pelimpah, bangunan pengambilan, pintu, terowongan pengelak, bangunan pelengkap serta jaringan irigasi. Bendungan Tilong juga dilengkapi dengan sistem penyediaan air minum untuk Kota dan Kabupaten Kupang. Dapat diketahui bahwa ketersediaan air baku dari sumber yaitu Bendungan Tilong masih sangat cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Apabila jumlah air baku yang ada di bendungan Tilong sudah berkurang maka distribusi air untuk lahan pertanian dihentikan dan hanya difokuskan untuk kebutuhan air bersih. Jumlah air yang didistribusikan oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur saat ini masih sedikit yaitu 1,2 Juta M<sup>3</sup> atau sebesar 18% dari jumlah keseluruhan daya tampung air Bendungan Tilong.

Masalah kebijakan yang ada pada BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada pada organisasi pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan penyusunan kebijakan yang dilakukan oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur selalu menggunakan prosedur yang baik, standar, dan berdasarkan hukum. Jumlah sumber daya manusia BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 mengalami peningkatan serta ada kemajuan dari tingkat pendidikan. Komposisi



pegawai sangat di dominasi oleh tenaga Kontrak/Honor sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan masih terlihat kurangnya tanggung jawab sehingga perlu adanya peningkatan status pegawai dari tenaga honor/ kontrak menjadi pegawai tetap. Hal ini sesuai dengan data kepegawaian yang ada pada BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan jumlah PNS Sebanyak empat orang dari total keseluruhan pegawai sebanyak 45 Orang. Pendidikan adalah suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangkawaktu yang relative lama. Sedangkan menurut pusat bahasa departemen pendidikan nasional, pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata cara seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Harsono, 2011:162).

Sarana dan prasarana yang ada di BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT terutama mengenai mesin pompa dan generator terjadi masalah dengan umur produktif dari sarana dan prasarana tersebut sehingga kondisi sarana dan prasarana berupa pompa dan generator pembangkit tidak akan optimal dalam mendukung kinerja organisasi. Meskipun jumlah anggaran penerimaan BLUD SPAM terus meningkat dari tahun ke tahun masih belum bisa mendukung kinerja operasional secara maksimal. Untuk mendapatkan kinerja operasional BLUD SPAM yang baik harus ada tambahan dana untuk investasi berupa penyediaan reservoir dan pengadaan peralatan baru berupa pompa untuk produksi air baku. Berdasarkan analisis data laporan keuangan mengenai penerimaan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur Terjadi peningkatan, data yang tercatat dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 pendapatan selalu meningkat dari Rp688.167.925,- di tahun 2014 menjadi Rp3.617.842.518,- pada tahun 2018. Anggaran dari bantuan Subsidi APBD Provinsi Nusa Tenggara Timur mengalami penurunan dari angka Rp2.776.132.000,- pada tahun 2014 dan menurun sebesar Rp400.928.000,- pada tahun 2018 sedangkan di tahun 2019 tidak ada lagi dana subsidi dari Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jadi pada tahun 2019 BLUD SPAM Sudah mandiri dalam hal pembiayaan kebutuhan organisasi sehingga tidak membebani anggaran pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Mekanisme kinerja yang dilakukan oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur hanya sebatas kebutuhan kebutuhan

mendesak yang benar benar harus di tangani, hal ini sangat jauh dari standar kinerja organisasi yang baik. Sering terjadi juga pada saat ada permasalahan teknis di lapangan masih belum pasti petugas yang harus menanganinya.

SOP (*Standard Operating Procedure*) yang di miliki oleh BLUD SPAM Dinas PUPR Provinsi NTT sudah cukup banyak dan lengkap, SOP (*Standard Operating Procedure*) tersebut antara lain :

1. SOP Instalasi Pengelolaan Air Baku Water Treatment Proses (WTP) Tilong dan Tulun.
2. SOP Laporan Bendahara Penerimaan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT.
3. SOP Administrasi Umum dan Pelayanan Pelanggan BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT.

Gambar 2.

Dokumen SOP BLUD SPAM Dinas PUPR Provinsi Nusa Tenggara Timur



Sumber: Olahan Peneliti, 2019

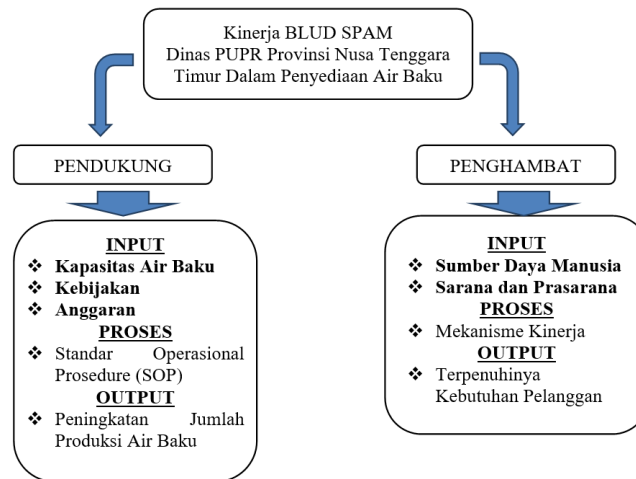
*Standard Operating Procedure* (SOP) BLUD SPAM sudah bagus dan telah mengakomodir semua kegiatan operasional yang dilakukan, dari SOP di Tilong, Tulun dan sistem penagihan ke pelanggan pengguna air. SOP BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur selalu di lakukan evaluasi untuk melihat kelayakannya. SOP juga selalu di perbaharui mengikuti waktu yang ada seperti SOP di bagian keuangan dan di bagian pemeliharaan jaringan perpipaan.

Peningkatan jumlah produksi air baku oleh BLUD SPAM sudah bagus dan hal ini sesuai dengan data jumlah penerimaan yang selalu meningkat selama lima tahun terakhir dari Rp. 688.167.926,- di tahun 2014 menjadi Rp. 3.617.842.518,- pada tahun 2018. Dari data Produksi air permukaan tahun 2018 oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur sebesar 909.096 M<sup>3</sup>. Dengan rata-rata produksi air baku tiap bulan sebesar 75.758 M<sup>3</sup>. Produksi air terendah terjadi di bulan september dengan jumlah 59.438 M<sup>3</sup> hal ini dikarenakan adanya kerusakan peralatan operasional.

BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan kapasitas produksi sebesar 150 liter/detik untuk didistribusikan secara perhitungan kapasitas ketersediaan air BLUD SPAM saat ini sebesar 12.900 M<sup>3</sup>/hari, kebutuhan air PDAM Kota Kupang sebesar 2.200 M<sup>3</sup>/hari terjadi surplus air baku sebesar 10.700 M<sup>3</sup>/hari. Sehingga BLUD SPAM mampu mencukupi kebutuhan air minum PDAM Kota Kupang untuk saat ini. Menurut Donkor, dkk (2014) mengatakan terdapat ketidakpastian dalam perkiraan permintaan dimasa mendatang. Meskipun demikian, strategi dan integritas perencanaan dan penyelenggaraan pembangunan air minum wajib dilakukan dalam perspektif mengamankan penyediaan air minum sehingga dapat memenuhi aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan (Arwin, 2009). Kualitas air bersih yang di produksi oleh BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah sesuai standar dan sudah adanya prosedur yang baik sehingga dari kualitas air yang ada bisa dipertanggungjawabkan. Uraian yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT dapat dilihat dari gambar 3.

Gambar 3.

### Alur Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi NTT



Sumber: Olahan Peneliti, 2019

## KESIMPULAN

*Input* berupa jumlah air baku, kebijakan BLUD SPAM, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, dan anggaran sangat berpengaruh terhadap kinerja Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. jumlah air baku, kebijakan, anggaran menjadi faktor pendukung dalam kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur sedangkan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Proses berupa mekanisme Kerja BLUD SPAM dan standar operasional prosedur (SOP) mempengaruhi Kinerja BLUD SPAM di mana SOP menjadi faktor pendukung dalam kinerja BLUD SPAM sedangkan mekanisme kerja menjadi faktor yang menghambat kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Output* peningkatan jumlah produksi air baku BLUD SPAM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini merupakan indikasi yang positif bagi peningkatan kinerja organisasi. Tetapi secara keseluruhan jumlah produksi air yang dilakukan oleh BLUD SPAM masih jauh dari harapan dari jumlah 4,67 Juta M<sup>3</sup>/tahun hanya terproduksi 1,13 Juta

M3/tahun atau sebesar 18%. Tetapi terpenuhinya kebutuhan pelanggan BLUD SPAM dengan operasi yang maksimal dari BLUD SPAM belum terpenuhi karena belum beroperasi selama 24 jam.

Saran penelitian ini adalah BLUD SPAM Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur harus memperbaiki kualitas faktor penghambat kinerja diantaranya: sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, mekanisme kerja dan terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum BLUD SPAM Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur harus tetap menjaga faktor pendukung peningkatan kinerja BLUD SPAM Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi Nusa Tenggara Timur diantaranya: jumlah air baku, kebijakan, anggaran, standar operasional prosedur (SOP), dan peningkatan produksi air baku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Pria Bintang and Widowati, Nina. (2017) *Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora*. Journal of Public Policy and Management Review.
- Benjamin Molan. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT, Indeks. Jakarta
- Budi W.S. (1997). *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan No. 01.ThXXVI. Januari.Jakarta.
- Burns, D. Humbleton, R & Hogget P. (1994). *Politics of Decentralization Revitalizing Local Democracy*. Macmillan. London.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Ahmad F, penerjemah; Saifudin ZQ, editor. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Terjemahan dari: *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Third Edition*.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia. Jakarta.
- Irawan, Prasetya. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

- Johnston, Robert. (2008). *Internal Service–Barriers, Flowsand Assessment*. International Journal of Services, Vol 19No.2. Eneald Group PublishingLtd.
- Juliani. (2018). *Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik*. Administrative Law &Government Journal. UNDIP. Semarang.
- Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 176/KEP/HK/2009 tentang *Persetujuan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (PPK-BLUD SPAM) Provinsi/Wilayah pada Dinas Pekerjaan umum Provinsi NTT*. Tahun 2009.
- Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 134/KEP/HK/2013 tentang *Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM) pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan status*
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Alih Bahasa Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny. Erlangga. Jakarta
- LarsEriksson and Margareta Friman. (2007). *Electronic Service Quality: Public Transport Information on the Internet*. Karlstad University. Swedden.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan YKPN. Yogyakarta
- Marlina,. Fatimah, Eldina; and Musnadi, Said. (2012). *Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Tirta Mon Mata Kota Calang Kabupaten Aceh Jaya*. Jurnal Teknik Sipil, Vol 1 No1, pp 1-13. Pascasarjana Universitas Syiah Kuala.
- Marschall, Melissa J. (2004). *Citizen Participation and the Neighborhood Context: ANew Look at the Coproduction of Local Publik Goods*. Political Research Quarterly. Academic Research Library
- Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT.Grasindo. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang *Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang *Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*.

Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 7 tahun 2012 tentang *Organisasi Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM) Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Tahun 2012.

Singarimbun Masri & Sofyan Efendi. (1987). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*. dan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 tahun 2014

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang *Perbendaharaan Negara*.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang *Sumber Daya Air*

Wibowo, Setyo Ferry Sarih, Iin pusfita Sarih Kresnamurti, A. (2014). Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Indomaret Palmerah). *Jurnal Riset Manajemen Sain Indonesia*, 5 (January 2014), 304–324. <https://doi.org/10.1007/s00198-013-2493-4>