

# JUKNIS SATGAS P2AB

## PETUNJUK TEKNIS PELAPORAN PENGADUAN MELALUI SATGAS PERCEPATAN PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



Produk Inovasi Daerah

**BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Dibuat Oleh:

**TIM SATGAS PERCEPATAN PELAYANAN AIR BERSIH  
DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



# PETUNJUK TEKNIS PELAPORAN PENGADUAN MELALUI SATGAS PERCEPATAN PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

## I. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengharapkan pelayanan yang prima dan memuaskan, sehingga instansi pemerintah perlu membenahi kinerja organisasi agar tercipta optimalisasi pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Air sebagai kebutuhan dasar manusia sesuai dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 tentang sumberDaya air menyebutkan bahwa pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik menyediakan kebutuhan dasar tersebut melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Berdasarkan data Laporan Akhir Tahun Perumda Air Minum Tirta Indragiri Hilir Tahun 2020, jumlah penduduk yang terlayani oleh Perumda Air Minum Tirta Indragiri sebanyak 350.663 Jiwa. Banyaknya Pelanggan pada Perumda Tirta Indragiri Hilir tentu juga berdampak juga terhadap tingginya tingkat pengaduan dan permalahan yang akan dihadapi Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam (SDA) Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.



Berdasarkan beberapa permasalahan di atas Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam hal diatas maka inovasi yang akan dilakukan pada aksi perubahan ini adalah Peningkatan Kinerja PDAM Melalui Pembentukan Satgas Lintas Sektor Percepatan Pelayanan Air Bersih Di Kabupaten Indragiri Hilir.

Rendahnya Kinerja Penyelesaian Masalah Air Bersih Pada Perumda Tirta Indragiri di Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan kajian yang dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada tahun 2019 tentang Kinerja PDAM dalam penyelenggaraan Pelayanan Air Bersih Bagi Masyarakat di Daerah Pesisir Provinsi Riau yang Salah satunya adalah Kabupaten Indragiri Hilir, berdasarkan hasil analisa diketahui, kondisi penyelenggaraan air bersih oleh PDAM adalah sebagai berikut :

1. Pada penyelenggaraan pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri terdapat dari 21 unit pelayanan yang tersebar di 20 kecamatan, 6 unit pelayanan tidak beroperasi.
2. Kondisi sarana operasional produksi air bersih kurang memadai, dari 34 unit pompa intake 14 rusak berat tidak bias digunakan lagi.
3. Untuk proses pengembangan sumber daya manusia terdapat permasalahan, pengetahuan dalam pengelolaan PDAM di bidang adminitrasi dan teknis sangatminim semenjak tahun 2020 tidak pernah mendapatkan pelatihan.
4. Kurang Koordinasi antara PDAM dengan Pemerintah Daerah.
5. Terdapat permasalahan pada pembiayaan penyelenggaraan SPAM, harga jual lebih rendah dari harga produksi.



Sedangkan berdasarkan Hasil Pemeriksaan BPK RI Pada PDAM Kabupaten Indragiri Hilir Atas Audit Kinerja Data Per Maret 2020, terdapat beberapa permasalahan:

1. PDAM Belum Memiliki Unsur Kelembagaan, Tata Laksana dan Sumber Daya Penyediaan Air Bersih Memadai
2. PDAM Belum Mampu Meningkatkan Kemampuan Finansialnya Untuk Mendukung Peningkatan Penyediaan Air Bersih
3. PDAM Tirta Indragiri Belum Memiliki Instalasi Pengolahan Air Limbah
4. Tingkat kehilangan air belum dapat dikendalikan dengan baik.

Berdasarkan hasil pemeriksaan BPR RI terhadap kinerja PDAM Tirta Indragiri dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Indragiri dalam **Kondisi Sakit**.

Berdasarkan data PDAM Tirta Indragiri, Tingkat Pengaduan Pelanggan Pada Tahun 2020 berjumlah 1.268 pengaduan, terlayani 871 pengaduan sisanya sebanyak 397 pengaduan belum ditindak lanjuti.

Dari sisi Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Indragiri, Kondisi Tahun 2020, Cakupan Layanan Administrasi hanya sebesar 9,05% dari Jumlah Penduduk 740.598. Sedangkan Cakupan Pelayanan Teknis Sebesar 13% dari Jumlah Wilayah Pelayanan Teknis 518.4420 penduduk.

Dari penyebab masalah utama yang telah diketahui yakni "Belum Adanya Koordinasi Lintas Sektoral Dalam Penyelesaian Masalah Air Bersih" maka untuk mengatasi penyebab masalah yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik penyediaan air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir, adalah dengan alternatif gagasan yakni : Membentuk Satgas Lintas Sektoral Percepatan Pelayanan Air Bersih Di Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan tujuan Meningkatkan Kinerja PDAM terhadap Penyelesaian Masalah Air Bersih



Salah satu inovasi untuk meningkatkan kinerja PDAM terhadap penyelesaian masalah air bersih serta mengantisipasi persoalan-persoalan sebagaimana yang telah diuraikan diatas, diperlukan sebuah Tim yang dapat berkoordinasi Lintas Sektoral dalam penyelesaian Masalah Pelayanan PDAM, sebagai tempat wadah komunikasi, konsultasi, dan penyelarasan dalam penyusunan mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi pada PDAM dalam Pelayanan Air Bersih. Untuk itu, maka dibentuklah sebuah "SATGAS" yang bertugas melakukan Koordinasi Lintas Sektoral dalam penyelesaian Masalah Pelayanan PDAM. Terhadap pembentukan Satuan Tugas ini, maka dibentuk sebuah inovasi yaitu:

"SATGAS PERCEPATAN PELAYANAN AIR BERSIH  
OPTIMALISASI PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN  
INDRAGIRI HILIR."

## II. MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT INOVASI DAERAH

Maksud, Tujuan dan Manfaat Inovasi Daerah ini adalah :

1. Sinegritas Pemerintah dengan BUMD, dalam mewujudkan BUMD Sehat., memudahkan pimpinan memprediksi potensi permasalahan dan menyelesaikan permasalahan yang saat ini dihadapi PDAM dengan cepat dan tepat, serta meningkatnya Efektivitas dan Efesiensi pelaksanaan tugas dan Fungsi Pejabat Pembina BUMD.
2. Peningkatan Pelayanan Publik dengan prinsip transparan dan akuntabel.
3. Dapat Melakukan Evaluasi Kinerja BUMD Perumda Tirta Indragiri dengan cepat dan tepat.
4. Pendampingan bagi Masyarakat dalam penyelesaian konflik antar Pelanggan dan Pihak Perusahaan.

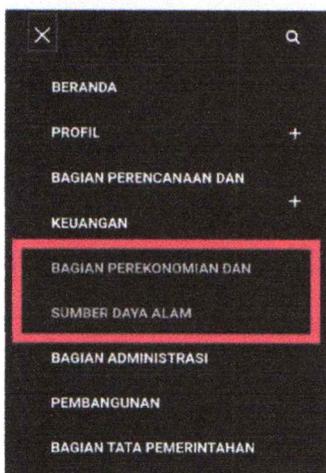


### III. URUSAN INOVASI DAERAH

Urusan Inovasi Daerah ini meliputi:

| Tenaga Kerja                     | Pertanahan  | Lingkungan Hidup               |
|----------------------------------|---|--------------------------------|
| Pemberdayaan Masyarakat dan Desa | Pekerjaan Umum dan Tata Ruang   | Komunikasi dan Informatika     |
| Koperasi                         | Usaha Kecil dan Menengah  | Penanaman Modal                |
| Statistik                        | Pertanian   | Energi dan Sumber Daya Mineral |
| Perdagangan                      | Perindustrian   | Transmigrasi                   |
| Perencanaan                      | Keuangan  | Pendidikan dan Pelatihan       |
| Penelitian dan Pengembangan      | Fungsi Penunjang Lainnya yang Sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. |                                |

### IV. PETUNJUK TEKNIS PENGADUAN



Petunjuk Teknis Pengaduan kepada Satgas Percepatan Pelayanan Air Bersih dapat bersumber dari Masyarakat Umum/Pelanggan/Karyawan dan Pihak Pihak yang berkepentingan dalam Rangka Percepatan Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Indragiri Hilir. Pengaduan dilakukan melalui <http://setda.inhilkab.go.id> Website Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dengan tahapan :

1. Masyarakat Umum/Pelanggan/Karyawan dan Pihak Pihak Lain, mengunjungi <http://setda.inhilkab.go.id> Website Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.



2. Pilih Form "BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM".
3. Selanjutnya Pilih "Pengaduan Satgas P2AB"
4. Selanjutnya Silahkan isi Formulir Pengaduan dengan Lengkap dan Jelas.
5. Langkah terakhir silahkan tekan Tombol "KIRIM", Anda akan terhubung ke Nomor Watshap Admin Pengaduan.

**#Catatan "Isi Formulir Pengaduan dengan Benar",  
Memudahkan Tim SATGAS dalam Gerak Cepat  
Menyelesaikan Masalah#.**

## V. ANGGARAN

Segala Biaya yang ditimbulkan dalam Proses Pemdirian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bebaskan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

## VI. PENUTUP

Demikian Juknis INOVASI DAERAH "SATGAS P2AB" Optimalisasi Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Indragiri Hilir, ini disusun, sebagai kelengkapan Dokumen Usulan Inovasi Daerah, untuk menjadi bahan pertimbangan.



SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

AERIAL  
Bendahara Utama Madya  
NIP. 19701101 198909 1 001

