

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
LEMATANG ENIM**



Skripsi Oleh:

**Chardiyan Oriensyah**

**01111003050**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**(2015)**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
LEMATANG ENIM**

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Chardiyah Oricansyah  
NIM : 01111003050  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing  
Ketua,



Tanggal

: 14 JULI 2015

Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak  
NIP. 195708201987031002

Anggota,



Tanggal

: 13 JULI 2015

Abukosim S.E., M.M., Ak  
NIP. 196205071995121001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
LEMATANG ENIM**

Disusun oleh :

Nama : Chardiyan Oriceansyah  
NIM : 01111003050  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 1 September 2015 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Indralaya, 1 September 2015

Ketua



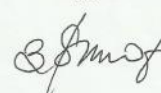
Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak  
NIP. 19570828 198703 1 002

Anggota



Abukosim S.E., M.M., Ak  
NIP. 19620507 199512 1 001

Anggota



Emylia Yuniartie, S.E., M.Si., Ak, CA  
NIP. 19710602 199503 2 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak  
NIP. 19740511 199903 2 001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chardiyan Oriensyah  
NIM : 01111003050  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Pengauditan Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR BERSIH (PDAM)  
LEMATANG ENIM**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak  
Anggota : Abukosim S.E., M.M., Ak  
Tanggal Ujian : 1 September 2015

Adalah benar karya hasil sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Inderalaya, 2 September 2015  
Pembuat Pernyataan,

Chardiyan Oriensyah  
01111003050

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

**“ Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”**

**(H.R. Muslim)**

***“Bukanlah orang-orang yang paling baik dari pada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akhirat, dan tidak pula meninggalkan akhiratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena di dunia itu menyampaikan akhirat. Dan jangankah kamu jadi memberatkan***

**atas sesama manusia”**

**(H.R Muslim)**

### Persembahan:

**Allah SWT, Kedua Orang Tuaku, Adik-adikku,  
Keluarga Besarku dan Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya, karena atas izin-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **"ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LEMATANG ENIM"**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan baik moril maupun materiil dari banyak pihak. Untuk itu ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena dengan rahmat dan kasih sayang-Nya penulis diberikan kekuatan dan dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lancar,
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya,
4. Ibu Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., MBA., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi FE Universitas Sriwijaya,
5. Bapak H. Aspahani, S.E., MM, Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik,

6. Bapak Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak., dan Bapak Abukosim S.E., M.M., Ak selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih atas bantuannya yang telah membimbing saya dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik,
7. Ibu Emylia Yuniartie, S.E., M.Si., Ak, CA selaku Dosen Penguji Komprehensif. Terimakasih atas kelancaran dan masukan yang telah diberikan dalam ujian komprehensif,
8. Ibu Dr. Inten Meutia, S.E., M.Acc., Ak, selaku Dosen Penguji Seminar Proposal. Terimakasih telah memberikan masukan terhadap proposal saya sehingga dapat meneruskan sampai ke tahap skripsi,
9. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membimbing, mengajar serta memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa,
10. Seluruh staf, karyawan kepastakaan, karyawan akademik dan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu selama perkuliahan berlangsung dan pengurusan berkas-berkas penelitian,
11. Seluruh pihak PDAM Lematang Enim yang telah membantu dalam penelitian dan penulisan skripsi ini,
12. Kedua orang tua (Chaidir Fikry, S.E. dan Ermayani, S.E.) yang telah memberikan nasihat, dukungan serta doa kepada saya,
13. Adik-adikku (Charin Diani Fitry dan Charizka Olifiany) yang memberikan dukungan serta doa kepada saya,

14. Abah dan Emak (Ansori Nanang, S.H. dan Siti Khotimah) yang telah memberikan nasihat, dukungan serta doa kepada saya,
15. Ibu Tika dan kak Erres Tifani yang memberikan dukungan serta doa kepada saya,
16. Semua keluarga besarku yang telah memberikan nasihat, dukungan serta doa kepada saya,
17. Rinda Ariasta yang memberikan dukungan, bantuan, waktu, doa dan semuanya selama penulisan skripsi ini,
18. Yessi Agustina yang telah memberikan bantuan dan informasi selama penulisan skripsi,
19. Semua teman-teman Akuntansi Indralaya Angkatan 2011 yang dapat disebutkan satu per satu,
20. Semua pihak dan teman-teman yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan khasanah pengetahuan.

Inderalaya, 2 September 2015

Chardiyah Oriansyah



## ABSTRACT

### **Analysis of Clean Water Company Performance in the Regional Water Company (PDAM) Lematang Enim**

**By:**

Chardiyani Oriensyah  
Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak  
Abukosim, S.E., M.M., Ak

This study aims to analyze the performance of clean water company in the regional water company (PDAM) Lematang Enim based on Ministry's of Home Affairs Decision (Kepmendagri) No.47/1999 includes financial aspect, operational aspect and administration aspect. Management performance of the company is a benchmark for the implementation of the company's missions to serve the needs of water well. Pada dasarnya teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif (*Descriptive Qualitative Analysis Technique*). This study analysis technique using descriptive qualitative analysis technique (Descriptive Qualitative Analysis Technique). The study method used is descriptive analytical method, a method that attempts to collect data in accordance with the actual situation, present and analyze it so that it can provide described clearly of the object studied and then it can be concluded.

The data of this study were obtained by documentation of financial data and direct interviews with Lematang Enim's management. Results the data analysis of regional water company Lematang Enim Kabupaten Muara Enim for 2009 - 2013 according to Ministry's of Home Affairs Decision (Kepmendagri) No.47/1999 concluded that in general the average performance of the financial aspects of PDAM Lematang Enim performing "sufficient" with the value of 57.004.

**Keywords:** PDAM Performance, Ministry's of Home Affairs Decision (Kepmendagri) No.47/1999, Financial Aspect, Operational Aspect, Administration Aspect.

## ABSTRAK

### **Analisis Kinerja Perusahaan Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim**

**Oleh:**

Chardiyan Oriensyah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No.47/1999 yang meliputi aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi. Kinerja pengelolaan perusahaan adalah tolak ukur dalam pelaksanaan tugas-tugas perusahaan melayani kebutuhan air minum dengan baik. Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif (*Descriptive Qualitative Analysis Technique*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan dan menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Data penelitian diperoleh melalui dokumentasi data-data keuangan dan wawancara langsung dengan pihak manajemen PDAM Lematang Enim. Hasil analisis data PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim tahun 2009-2013 sesuai Kepmendagri No.47/1999 menyimpulkan bahwa secara umum rata-rata kinerja aspek keuangan PDAM Lematang Enim menunjukkan kinerja “cukup” dengan nilai 57,004.

**Kata kunci:** Kinerja PDAM, Kepmendagri No. 47/1999, Aspek Keuangan, Aspek Operasional, Aspek Administrasi

## RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama Mahasiswa : Chardiyan Oriensyah

Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang, 4 Mei 1993

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat Rumah : Jl. Ariodillah III No. 2556 RT. 34 RW. 11  
Kelurahan 20 Ilir D.IV Kecamatan Ilir Timur I  
Palembang

No. HP : 081278540005

Alamat E-Mail : [chardiyan@gmail.com](mailto:chardiyan@gmail.com)

Agama : Islam

Warga Negara : Indonesia



### B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal :

- SD Negeri 21 Palembang
- SMP Negeri 3 Palembang
- SMA Negeri 1 Palembang

Pendidikan Non-formal:

- MYOB Class Lami Komputer
- Pelatihan Pajak Terapan Brevet A & B Terpadu
- Toefl Class LBPP LIA

C. Organisasi

- Anggota Komunitas Jago Akuntansi Indonesia  
Chapter Sumatera Selatan
- Anggota Infokom IMA Akuntansi 2012-2013

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Metode Penelitian .....	9
1.5.1. Metode Penelitian Yang Digunakan .....	9
1.5.2. Lokasi dan Objek Penelitian .....	10

1.5.3. Teknik Pengumpulan Data .....	10
1.5.4. Jenis Data .....	11
1.5.5. Teknik Analisis Data .....	12
1.5.6. Sumber Data .....	12
1.5.7. Metode Pengumpulan Data .....	13
1.5.8. Variabel Penelitian .....	13
1.5.9. Operasional Variabel .....	14
1.6. Sistematika Pembahasan .....	20

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Konsep Analisis .....	22
2.2. Kinerja .....	23
2.3. Indikator Kinerja .....	27
2.4. Konsep Penilaian Kinerja .....	29
2.5. Perencanaan Kinerja .....	30
2.6. Pengukuran Kinerja .....	33
2.6.1. Pengukuran Kinerja dengan Kepmendagri 47/1999 .	35
2.6.2. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balance Scorecard</i> ....	35
2.6.3. Pengukuran Kinerja dengan <i>Value For Money</i> .....	44
2.7. Penilaian Kinerja .....	45
2.7.1. Proses Penilaian Kinerja .....	47
2.7.2. Manfaat Penilaian Kinerja .....	50
2.8. Evaluasi Kinerja .....	52

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

3.1. Dasar Pendirian .....	54
3.2. Data Umum .....	54
3.3. Tujuan Pendirian .....	55
3.4. Fungsi Perusahaan .....	55

3.5. Modal .....	56
3.6. Kegiatan Usaha .....	57
3.7. Dewan Pengawas .....	59
3.8. Direksi .....	60
3.9. Ikhtisar Kebijakan Akuntansi .....	63
3.9.1. Dasar Penyajian Laporan Keuangan .....	63
3.9.2. Piutang .....	63
3.9.3. Persediaan .....	65
3.9.4. Aset Tetap dan Penyusutan .....	66
3.9.5. Kewajiban Imbalan Kerja .....	68
3.9.6. Pendapatan .....	68
3.9.7. Pengakuan Biaya .....	69

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/1999 Tahun 2009 .....	70
4.2. Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/1999 Tahun 2010 .....	71
4.3. Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/1999 Tahun 2011 .....	72
4.4. Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/1999 Tahun 2012 .....	72
4.5. Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/1999 Tahun 2013 .....	73
4.6. Perhitungan dan Penilaian Indikator Kinerja Tahun 2009 ....	74
4.7. Perhitungan dan Penilaian Indikator Kinerja Tahun 2010 ....	81
4.8. Perhitungan dan Penilaian Indikator Kinerja Tahun 2011 ....	88
4.9. Perhitungan dan Penilaian Indikator Kinerja Tahun 2012 ....	95
4.10. Perhitungan dan Penilaian Indikator Kinerja Tahun 2013 ....	102
4.11. Analisis Kinerja PDAM Lematang Enim .....	109

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	112
5.2 Saran .....	113

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>117</b>
-----------------------	------------



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 .....	57
Tabel 3.2 .....	61
Tabel 3.3 .....	64
Tabel 3.4 .....	65
Tabel 3.5 .....	66
Tabel 4.1 .....	71
Tabel 4.2 .....	71
Tabel 4.3 .....	72
Tabel 4.4 .....	73
Tabel 4.5 .....	73
Tabel 4.6 .....	74
Tabel 4.7 .....	76
Tabel 4.8 .....	78
Tabel 4.9 .....	80
Tabel 4.10 .....	81
Tabel 4.11 .....	83
Tabel 4.12 .....	85
Tabel 4.13 .....	87
Tabel 4.14 .....	88
Tabel 4.15 .....	90
Tabel 4.16 .....	92
Tabel 4.17 .....	94
Tabel 4.18 .....	95

Tabel 4.19 .....	97
Tabel 4.20 .....	99
Tabel 4.21 .....	101
Tabel 4.22 .....	102
Tabel 4.23 .....	104
Tabel 4.24 .....	106
Tabel 4.25 .....	108
Tabel 5.1 .....	112

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 .....	45

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 .....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran .....	117

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kinerja perusahaan pelayanan publik di Indonesia masih belum baik dan tidak memuaskan. Hal ini bisa dihubungkan dengan kondisi keuangan BUMN atau BUMD yang dikenal sebagai sarang inefisiensi, sumber kebocoran dana, dan institusi yang selalu merugi. Padahal seperti yang kita ketahui dan seperti telah tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 tentang pendirian badan usaha negara hanya untuk bidang-bidang yang kegiatan operasinya memiliki peranan penting terhadap hidup orang banyak (Nurul: 2009).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat). Seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat,

negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga kebutuhan manusia akan air bersih sebagai yang sangat vital untuk hidup manusia. Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperoleh air tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi kadang harus melewati jasa pelayanan dari PDAM.

PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Sebagai sebuah organisasi, PDAM memiliki tujuan, visi, misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa ada usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil/tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung-jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih. Kinerja tersebut dapat dilihat secara ringkas melalui Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri

Nomor 47 Tahun 1999. Terdapat aspek-aspek dan criteria penilaian yang dapat menentukan penggolongan tingkat keberhasilan PDAM.

PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, sehingga di dalam menjalankan fungsinya tersebut, maka PDAM harus mampu membiayai diri sendiri dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanan umum dan diharapkan mampu memberikan sumbangan kepada pemerintah daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk menjalankan fungsi di atas sangat dibutuhkan suatu kondisi perusahaan yang sehat, baik dalam arti ekonomi maupun dalam arti sosial.

Sehat dalam arti ekonomi dapat diukur melalui penilaian kinerja ekonomi yang umumnya digunakan dalam menilai kesehatan atau kinerja perusahaan, sedangkan sehat dalam arti sosial diukur dari tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan penilaian kinerja, maka segala pengambilan keputusan dapat ditelaah apakah sudah dilakukan secara tepat dan objektif. Hal ini juga berguna untuk mematuhi dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkan dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja berikutnya sehingga apabila terjadi peningkatan atau penurunan produktifitas bisa ditunjukkan dengan kegiatan ini.

Citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan Indonesia yaitu masih kurangnya profesionalisme dalam melayani masyarakat. Kenyataan ini meyakinkan perlu adanya perhatian khusus untuk petugas



pelayanan. Salah satunya PDAM Lematang Enim di Kabupaten Muara Enim. “Diduga akibat berkurangnya bahan baku akibat menurunnya debit air Sungai Enim, air yang diolah PDAM Lematang Enim yang sampai ke rumah-rumah penduduk dikeluhkan. Sebab, tak hanya seringkali mengalami kemacetan dari pendistribusian, air pun nampak keruh dan tak layak konsumsi.

Tanto (35), warga Kelurahan Pasar III Muara Enim mengeluhkan macetnya pendistribusian air PDAM Lematang Enim yang biasanya lancar setiap harinya didistribusikan sekitar pukul 18.00 WIB. “Dalam bulan September ini, sudah dua kali mengalami macet selama 2 hari berturut-turut,” ungkapnya, kemarin (28/9).

Namun diakuinya, dalam beberapa hari terakhir pendistribuaian air PDAM mulai lancar, namun keruh. Senada, Samsul (40), warga Tangsi, Kota Muara Enim, dirinya mempertanyakan kenapa air PDAM kini keruh dan tak layak konsumsi. “Kalau tidak dibantu dengan sumur bor, saya tentu kecewa dengan kinerja PDAM sekarang. Airnya keruh tak layak konsumsi bagi kebutuhan sehari-hari,” terangnya.

Seharusnya, kata dia, pihak PDAM Lematang Enim mengkaji lebih detil soal tugasnya sebagai penyedia air bersih yang layak konsumsi. Sebelum, air didistribusikan ke rumah penduduk, perlu diteliti apakah sudah layak atau belum.

“Fasilitas memadai untuk melakukan uji laboratorium terhadap air seharusnya ada di PDAM Lematang Enim. Jadi air yang disedot dari sungai seharusnya dikelola dahulu, setelah kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan

barulah didistribusikan. Yang terjadi sekarang ini, kemungkinan air yang diambil dari sungai tidak dikelola lagi, tetapi langsung dialirkan. Sehingga hasilnya keruh, kualitasnya sama dengan air sungai sumber bahan baku," jelas dia." (Sumber: Radar Palembang)

"DPRD Kabupaten Muaraenim, pertanyakan kinerja dan pengolahan air PDAM Lematang Enim. Sebab kualitas air bersih sering keruh dan berlumpur sehingga konsumen khawatir menggunakannya.

"Bagaimana mau sehat kalau kualitas air PDAM yang mengalir ke pelanggan masih keruh dan kotor," ujar Ketua DPRD Muaraenim M Thamrin AZ SH, Minggu (08/06/2014).

Menurut Thamrin, masyarakat yang menikmati air bersih telah melakukan kewajibannya yakni membayar rmekening tagihan PDAM. Namun air yang didapat konsumen tidak setimpal sebab kondisinya keruh dan berlumpur. Dan itu belum ditambah debit airnya kecil, bahkan sampai tidak mengalir barhari-hari.

"Saya tidak tahu mulai darimana pembenahannya. Namun yang pasti masyarakat ingin kualitas air yang bersih, jernih dan tidak berlumpur seperti standar air bersih," ujarnya.

Pernyataan senada juga dikatakan Drs H Subardi, anggota DPRD Muaraenim. Dia menegaskan apapun permasalahan dan tantangannya kedepan manajemen PDAM Lematang Enim tidak boleh berputus asa dan harus berupaya

keras meningkatkan mutu air sehingga harapan rakyat untuk memperoleh air bersih dapat dipenuhi.

"Dengan diadakannya reformasi berokrasi tentu PDAM harus memperbaiki kinerjanya," ungkap Subardi.

Bagaimana mencapai visi dan misi Sehat, Mandiri, Agamis dan Sejahtera (SMAS), jika masyarakat kurang sehat karena mengkonsumsi air yang kurang bersih. Apalagi Pemkab Muaraenim telah menyertakan modal puluhan miliar untuk meningkatkan kinerja PDAM Lematang Enim." (Sumber: Sriwijaya Post)

"Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Muara Enim mempersoalkan buruknya kualitas air PDAM Tirta Lematang Enim. "Bagaimana mau sehat kalau air bersih PDAM yang dikonsumsi masyarakat keruh?" kata Ketua DPRD Muara Enim M Thamrin AZ kepada Rakyat Merdeka Online Sumsel, Sabtu (7/6).

Menurutnya, masyarakat yang menikmati air bersih telah membayar mahal. Seharusnya, air PDAM bersih sehingga tidak mengecewakan pelanggan. "Kalau manajemen PDAM tidak bisa meningkatkan kualitas air bersih, kinerja mereka dipertanyakan," tegas Thamrin yang juga Ketua DPC PDIP Muara Enim. Anggota DPRD Muara Enim Subardi mengatakan, PDAM dan legislatif maupun eksekutif harus menjalin komunikasi secara intens guna meningkatkan layanan air bersih bagi masyarakat.

Padahal Pemkab Muara Enim telah menyertakan modal, nyatanya distribusi airnya masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, Direktur Utama PDAM Tirta Lematang Enim Puryadi mengatakan untuk meningkatkan kualitas air, pihaknya akan menambah kolam prasedimentasi atau kolam pengendapan dalam proses penjernihan air. "Kolam pengendapan sangat penting, mengingat rendahnya kualitas air baku PDAM," ungkap Puryadi." (Sumber: Rakyat Merdeka Online)

PDAM Lematang Enim merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih di Sumatera Selatan. Padahal air merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia. Air memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Manusia sendiri di dalam tubuhnya memiliki cairan yang menempati porsi terbesar dalam tubuh, yaitu sekitar 50-60%. PDAM berfungsi untuk melayani kebutuhan hidup orang banyak dengan menyediakan layanan air bersih dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya yang digunakan kembali untuk membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat.

Permasalahan utama PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim yang paling utama adalah kinerja pengelolaan perusahaan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan tugas-tugas perusahaan melayani kebutuhan air minum dengan baik. Penelitian ini secara khusus untuk mengetahui kinerja perusahaan yang meliputi aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi selama 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 yang

didasarkan pada Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.

Mengingat pentingnya air bagi kehidupan manusia dan pentingnya pelayanan atau kinerja yang baik di dalam suatu perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pelayanan PDAM. Penelitian ini diberi judul **“ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LEMATANG ENIM”**.

### **1.1. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang tersebut diatas, maka dirumuskan suatu masalah yaitu: “Bagaimana Kinerja Perusahaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim?”

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja perusahaan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim.

### **1.3. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang berguna dan saran-saran tentang kinerja perusahaan air bersih yang dipandang perlu dalam mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

#### 2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dalam hal mendalami dan memberikan pendapat tentang kinerja perusahaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim.

#### 3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh mahasiswa lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam mempelajari permasalahan yang sama.

### **1.4. Metode Penelitian**

#### **1.4.1. Metode Penelitian Yang Digunakan**

Dalam penelitian ini penulis melakukan pendekatan dengan studi survei, sedangkan metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mengumpulkan dan menyajikan data

dari perusahaan untuk dianalisis sehingga memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti. Penulis mencoba untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian serta membandingkan dengan teori yang ada, untuk kemudian dianalisis penerapannya dalam praktik.

#### **1.4.2. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim. Penulis akan menganalisa mengenai kinerja perusahaan dari PDAM Lematang Enim melalui laporan keuangan dan data-data lain yang diperlukan dari perusahaan tersebut.

#### **1.4.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian yang dilakukan pada penelitian ini bersifat survey, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan dan menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Teknik untuk pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara:

##### **1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian lapangan ini bertujuan untuk memperoleh data dari perusahaan yang sedang diteliti untuk kemudian dipelajari, diolah dan dianalisis.

## 2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai sumber dan mempelajari literature-literatur yang berhubungan dengan topik pembahasan untuk memperoleh dasar teoritis.

### **1.4.4. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan yang tersedia di buku-buku, jurnal, majalah, dan sumber lainnya serta dokumentasi dari perusahaan PDAM Lematang Enim itu sendiri yang berhubungan dengan penelitian ini. Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Kualitatif

Data kualitatif ini adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Jenis data kualitatif ini ialah data internal perusahaan PDAM Lematang Enim.

#### 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka. Data ini menunjukkan nilai terhadap besaran atau variabel yang diwakilinya. Data yang dimaksud adalah Laporan Keuangan PDAM Lematang Enim di Kabupaten Muara Enim.



#### **1.4.5. Teknik Analisis Data**

Pada dasarnya teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif (*Descriptive Qualitative Analysis Technique*). Setelah rangkaian data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data dengan prosedur dan teknis pengolahan berikut : (1) Melakukan pemilahan dan penyusunan klasifikasi data; (2) Melakukan penyuntingan data dan pemberian kode data untuk membangun kinerja analisis data; (3) Melakukan konfirmasi data yang memerlukan verifikasi data dan pendalaman data; dan (4) Melakukan analisis data sesuai dengan konstruksi pembahasan hasil penelitian.

#### **1.4.6. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah Data Sekunder yang berupa Laporan Keuangan dan Laporan Internal Perusahaan PDAM Lematang Enim. Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

#### **1.4.7. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode studi survey dan langkah-langkah yang diambil dalam pengumpulan data yang berkaitan dan menunjang penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Metode penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu melakukan penelitian langsung pada objek penelitian dalam hal ini PDAM Lematang Enim terkait dengan penelitian ini.
2. Metode penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu dengan mengambil data dari buku-buku, makalah, dan jurnal yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.
3. Mengakses website atau situs-situs yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

#### **1.4.8. Variabel Penelitian**

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (1999) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Fardahany (1987) dalam Sugiyono (1999), secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

Dalam penelitian ini, jenis variabel penelitian yang digunakan adalah Variabel Independen yaitu Kinerja Perusahaan Air Bersih. Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

#### **1.4.9. Operasional Variabel**

Untuk meneliti kinerja perusahaan air bersih PDAM Lematang Enim, penulis mempunyai beberapa indikator yang akan diukur sesuai dengan judul yang penulis tetapkan. Indikator tersebut berpedoman pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999, yang terdiri:

##### 1. Aspek Keuangan

##### *a. Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif*

$$\text{Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif} = \frac{\text{Laba sebelum Pajak} \times 100\%}{\text{Aktiva Produktif}}$$

##### *a.1. Peningkatan Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif*

Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif tahun ini – Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif tahun lalu

b. Rasio Laba terhadap Penjualan

$$\text{Rasio Laba terhadap Penjualan} = \frac{\text{Laba sebelum Pajak} \times 100\%}{\text{Penjualan}}$$

b.1. Peningkatan Rasio Laba terhadap Penjualan

Rasio Laba terhadap Penjualan tahun ini – Rasio Laba terhadap Penjualan tahun lalu

c. Rasio Aktiva Lancar terhadap Utang Lancar

$$\text{Rasio Aktiva Lancar terhadap Utang Lancar} = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Utang Lancar}}$$

d. Rasio Utang Jangka Panjang terhadap Ekuitas

$$\text{Rasio Utang Jangka Panjang terhadap Ekuitas} = \frac{\text{Utang Jangka Panjang}}{\text{Ekuitas}}$$

e. Rasio Total Aktiva terhadap Total Utang

$$\text{Rasio Total Aktiva terhadap Total Utang} = \frac{\text{Total Aktiva}}{\text{Total Utang}}$$

f. Rasio Biaya Operasi terhadap Pendapatan Operasi

$$\frac{\text{Rasio Biaya Operasi terhadap Pendapatan Operasi}}{\text{Pendapatan Operasi}} = \frac{\text{Biaya Operasi}}{\text{Pendapatan Operasi}}$$

g. Rasio Laba Operasi sebelum Biaya Penyusutan terhadap Angsuran Pokok dan Bunga Jatuh Tempo

$$\frac{\text{Rasio Laba Operasi sebelum Biaya Penyusutan terhadap Angsuran Pokok dan Bunga Jatuh Tempo}}{\text{Tempo}} = \frac{\text{Laba Operasi sebelum Biaya Penyusutan}}{(\text{Angsuran Pokok} + \text{Bunga}) \text{ jatuh Tempo}}$$

h. Rasio Aktiva Produktif terhadap Penjualan Air

$$\frac{\text{Rasio Aktiva Produktif terhadap Penjualan Air}}{\text{Penjualan Air}} = \frac{\text{Aktiva Produktif}}{\text{Penjualan Air}}$$

i. Jangka Waktu Penagihan Piutang

$$\text{Jangka Waktu Penagihan Piutang} = \frac{\text{Piutang Usaha}}{\text{Jumlah Penjualan per hari}}$$

j. Efektifitas Penagihan

$$\text{Efektivitas Penagihan} = \frac{\text{Rekening Tertagih} \times 100\%}{\text{Penjualan Air}}$$

2. Aspek Operasional

a. Cakupan Pelayan

$$\text{Cakupan Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Penduduk Terlayani} \times 100\%}{\text{Jumlah Penduduk}}$$

a.1. Peningkatan Cakupan Pelayanan

Cakupan Pelayanan Tahun ini – Cakupan Pelayanan Tahun Lalu

b. Kualitas Air Distribusi

- Memenuhi Syarat Air Minum (MSAM)
- Memenuhi Syarat Air Bersih (MSAB)
- Tidak Memenuhi Syarat (TMS)

c. Kontinuitas Air

- Pelanggan Mendapat Aliran Air 24 jam

d. Produktifitas Pemanfaatan Instalasi Produksi

$$\frac{\text{Produktifitas Pemanfaatan Instalasi Produksi}}{\text{Instalasi Produksi}} = \frac{\text{Kapasitas Produksi} \times 100\%}{\text{Kapasitas terpasang}}$$

e. Tingkat Kehilangan Air

$$\text{Tingkat Kehilangan Air} = \frac{\text{Jumlah air Didistribusi} - \text{air Terjual}}{\text{Jumlah air Didistribusikan}}$$

e.1. Penurunan Tingkat Kehilangan Air

$$\text{Rasio Tahun ini} - \text{Rasio Tahun lalu}$$

f. Peneraan Meter

$$\text{Peneraan Meter} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan yang airnya Ditera} \times 100\%}{\text{Jumlah seluruh Pelanggan}}$$

g. Kecepatan Penyambungan Baru

h. Kemampuan Penanganan Pengaduan rata-rata Perbulan

$$\frac{\text{Kemampuan Penanganan Pengaduan rata-rata Perbulan}}{\text{Jumlah Pengaduan yang telah selesai ditangani} \times 100\%} = \frac{\text{Jumlah seluruh Pengaduan}}{\text{Jumlah seluruh Pengaduan}}$$

i. Kemudahan Pelayanan

- Service Point di Luar Kantor Pusat

j. Rasio Karyawan per 1.000 Pelanggan

$$\frac{\text{Rasio Karyawan per 1.000 Pelanggan}}{\text{Jumlah Karyawan} \times 1.000} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan}}$$

3. Aspek Administrasi

a. Rencana Jangka Panjang (Corporate Plan)

b. Rencana Organisasi dan Uraian Tugas

c. Prosdur Operasi Standar (SOP)

d. Gambar Nyata Laksana (As Built Drawing)

e. Pedoman Penilaian Kinerja Karyawan

f. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)

g. Tertib Laporan Internal

- Realisasi Tanggal Laporan



- h. Tertib Laporan Eksternal
  - Realisasi Tanggal Laporan
- i. Opini Auditor Independen
- j. Tindak Lanjut Pemeriksaan Tahun Terakhir

### **1.5. Sistematika Pembahasan**

Sistem penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi skripsi secara ringkas dan jelas. Sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab, dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab, daftar pustaka dan lampiran-lampiran, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB 1        PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul, perumusan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II       TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis akan mengkaji teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis dan menjelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya. Dengan menggunakan teori yang telah dikaji dan juga penelitian-penelitian sebelumnya, hipotesis-hipotesis yang ada akan dikembangkan.

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu gambaran tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat uraian mengenai data penelitian yang dikumpulkan, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil pembahasan analisis penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengelolaan data penelitian yang telah disajikan pada bab sebelumnya. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran – saran yang dianggap perlu bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat guna memperbaiki kekurangan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, Endang. 2008. Penilaian Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Analisis Rasio. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 2.
- Ardani, 9 Juni 2014, “Air PDAM Lematang Enim Masih Buruk”, *Sriwijaya Post*, hal. 14.
- Departemen Dalam Negeri RI. 1999. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.
- Gunawan, Ade, dan Sri Fitri. 2013. Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Perdagangan Di Indonesia. *Jurnal Manajemen & Bisnis* Vol 13 No. 01 ISSN 1693-7619.
- Fitria, Eka dan Rohmawati. 2013. Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*. Volume 2
- [id.wikipedia.org/wiki/kinerja](http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja). Diakses tanggal 25 Januari 2015
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Pasaribu, Fajar. 2014. “The Effect Of Organizational Culture On Career Planning And Its Impact To Work Motivation And Employees *Performance*”. *International Journal Of Management Sciences And Business Research* ISSN (2226 – 8235) Vol. 3, Issue 2.
- Prasetyani, Nurul. 2009. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.

Setiabudi, Bambang dan Suharyanto. 2012. Analisa Kinerja dan Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Ungaran Kabupaten Semarang. Dalam Jurnal Teknik, Volume 33, Nomor 2.

Sujarweni, V.Wiranata. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wahyudi, 8 Juni 2014, “Dipertanyakan Kinerja Manajemen PDAM Lematang Enim”, *Rakyat Media Online*, hal. 3.

Wibowo, 2014. “*Manajemen Kinerja Edisi Keempat*”. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yanuar, 29 September 2014, “Warga Keluhkan Kualitas Air PDAM”, *Radar Palembang*, hal. 9.