

Tabel Analisa Faktor Internal

No	Faktor-faktor kunci yang dimonitor	Hasil Monitor	Sifat	Bobot		Rating	B x R	
				(5)	(6)			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	
1	PERSPEKTIF KEUANGAN	• Tarif rata-rata/ Biaya Rata-rata	• Tarif rata-rata lebih rendah dari biaya (belum mencapai break even point)	L	4	0,05	-2	-0,104
		• Hutang jangka panjang/Equitas	• Hutang jangka panjang	L	1	0,01	-1	-0,013
		• System penagihan	• system penagihan belum terkomputerisasi dan belum terintegrasi dengan system akuntansi	L	4	0,05	-2	-0,104
		• Ratio Operasi (Biaya Operasi/Pendapatan Operasi)	• Biaya Operasi lebih besar 1,21 kali pendapatan operasi	L	2	0,03	-1	-0,026
		• Biaya Umum/Biaya Total (%)	• Biaya umum 50% dari biaya total	L	4	0,05	-4	-0,208
		• Effisiensi Penagihan (%)	• 79,9%					
		• Lama Pengumpulan Tagihan	• 20 hari	L	4	0,05	-3	-0,156
		• Tertib Pelaporan	• Pelaporan tidak tertib	K	4	0,05	1	0,052
			K	2	0,03	3	0,078	
			L	2	0,03	-2	-0,052	
2.	PERSPEKTIF KONSUMEN	• Cakupan pelayanan	• Cakupan pelayanan 32,11 %, menurun dari tahun ke tahun	L	3	0,04	-3	-0.117
		• Peningkatan jumlah konsumen	• Jumlah penambahan pelanggan lebih rendah dari pertumbuhan penduduk	L	4	0,05	-4	-0,208
		• Tarif air terhadap daya beli	• Income perkapita naik 10% pertahun, sedangkan tarif naik 6 % per tahun					
		• Kemudahan dan kenyamanan pembayaran rekening	• Sebagian besar belum nyaman untuk pelanggan	K	1	0,01	2	0,026
		• Prosedur pemasangan sambungan	• Belum memudahkan calon pelanggan, lebih dari 6 hari baru terpasang	K	1	0,01	2	0,026
		• Kontinuitas air	• Dilakukan pengaturan jam alir	L	1	0,01	-1	-0,013
		• Pelayanan pelanggan pengaduan	• Pelayanan pengaduan belum 24 jam per hari	L	3	0,04	-1	-0,039
			• Belum dibentuk forum					

	<ul style="list-style-type: none"> Forum Komunikasi Pelanggan 	komunikasi pelanggan	K	1	0,01	1	0,013
			K	1	0,01	-4	-0,052
3.	PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL						
	<ul style="list-style-type: none"> Potensi sumber air baku 	<ul style="list-style-type: none"> Ada potensi sumber air baku tetapi memerlukan investasi yang besar 	K	3	0,04	2	0,078
	<ul style="list-style-type: none"> Kapasitas Idle 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak terdapat kapasitas idle 	L	1	0,01	1	0,013
	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi Instalasi Pengolahan (IPA) 	<ul style="list-style-type: none"> kondisi cukup baik 	K	2	0,03	2	0,052
	<ul style="list-style-type: none"> Jaringan perpipaan 	<ul style="list-style-type: none"> Jaringan perpipaan sebagian besar belum tertata dan terinventarisasi Lebih dari 20% sudah mengalami pengeroposan dan sering mengalami kebocoran 	L	3	0,04	-2	-0,078
	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas air 	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas air bersih, hanya terdapat satu blok zona air minum (Perum Puri Perwata) 	K	2	0,03	3	0,078
	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kehilangan air 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kebocoran masih di atas 20% 	L	4	0,05	-2	-0,104
	<ul style="list-style-type: none"> laboratorim pemeriksaan kualitas air 	<ul style="list-style-type: none"> sudah memiliki laboratorium dengan kondisi baik, tetapi belum lengkap 	K	1	0,01	1	0,013
	<ul style="list-style-type: none"> Persediaan perpipaan dan aksesoris 	<ul style="list-style-type: none"> Persediaan sudah memadai 					
	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah meter rusak/peggantian dibandingkan jumlah pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Belum dilakukan penggantian meter air secara rutin menurut umur teknis 	L	1	0,01	1	0,013
			L	4	0,05	-1	-0,052
4.	PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN						
	<ul style="list-style-type: none"> Rasio jumlah karyawan per 1000 pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Rasio karyawan terhadap pelanggan 8.3 / 1000 	K	2	0,03	2	0,052
	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pendidikan/keahlian. 	<ul style="list-style-type: none"> Masih ada jabatan yang belum sesuai dengan tingkat pendidikan/keahlian. 	K	1	0,01	2	0,026
	<ul style="list-style-type: none"> Alokasi dana untuk meningkatkan kualitas SDM 	<ul style="list-style-type: none"> Tahun 2006 alokasi dana untuk pengembangan SDM hanya sebesar 0,4% dari total anggaran. 	L	2	0,03	-3	-0,078
	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah jam pelatihan dalam 	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah jam pelatihan masih 					

	setahun.	sangat rendah dibandingkan dengan jumlah hari kerja	L	2	0,03	-3	-0,078
	• Struktur organisasi	• struktur yang ada perlu penyempurnaan					
	• SOP	• belum ada SOP	K	1	0,01	1	0,013
	• Dedikasi dan etos kerja karyawan.	• Dedikasi dan etos kerja karyawan rendah	L	2	0,03	-3	-0,078
	• Pola pengembangan dan perencanaan karier pegawai.	• Belum ada pola yang jelas.	L	2	0,03	-4	-0,104
	• Pedoman penilaian kerja	• Belum ada pedoman penilaian kerja	L	1	0,01	-1	-0,013
			L	1	0,01	-2	-0,026
T o t a l				77	1.00		-1,169

Tabel Analisa Faktor Eksternal

No	Faktor-Faktor Kunci Yang Dimonitor	Hasil Monitor	Sifat	Rating		Sifat	B x R	
				(5)	(6)			(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	
1.	ASPEK EKONOMI NASIONAL/DAERAH	<ul style="list-style-type: none"> • Kenaikan Upah Minimum Regional (UMR) 	<ul style="list-style-type: none"> • UMR Kota Bandar Lampung meningkat. 	P	2	0,0417	2	0,083
		<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan ekonomi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan ekonomi Kota Bandar Lampung meningkat tajam dari 3,82% tahun 2002 menjadi 6,96% tahun 2004 	P	2	0,0417	2	0,083
		<ul style="list-style-type: none"> • Kenaikan BBM dan TDL 	<ul style="list-style-type: none"> • Berpengaruh terhadap kenaikan biaya listrik, biaya kimia dan bahan bakar 	A	4	0,0833	-1	-0,083
2.	ASPEK HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> • Otonomi daerah 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberlakuan desentralisasi dan otonomi daerah menyebabkan kemungkinan PEMDA dan BUMD melakukan kebijakan-kebijakan sesuai dengan peluang-peluang dengan kebutuhan spesifik daerah 	P	1	0,0208	1	0,021
		<ul style="list-style-type: none"> • Perda & peraturan lain tentang pelayanan air minum 	<ul style="list-style-type: none"> • Belum mampu mengantisipasi perubahan dinamika yang terjadi 	P	2	0,0417	1	0,042
		<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan pembangunan nasional di bidang air minum 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructure summit yang diselenggarakan oleh pemerintah SBY memperlihatkan bahwa pemerintah mempunyai komitmen terhadap pelayanan air minum 	P	2	0,0417	1	0,042
		<ul style="list-style-type: none"> • UU Perlindungan Konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberlakuan UU No 8/1999 mengenai perlindungan konsumen dapat memicu PDAM untuk lebih komit dan profesional 	A	2	0,0417	-2	-0,083
3.	ASPEK SOSIAL EKONOMI DAN BUDAYA MASYARAKAT	<ul style="list-style-type: none"> • Pola pemakaian air 	<ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata 25 – 27 m³/bhn/SR 	P	2	0,0417	3	0,125
		<ul style="list-style-type: none"> • Minat menjadi pelanggan PDAM 	<ul style="list-style-type: none"> • Minat masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM cukup tinggi. 	P	4	0,0833	2	0,167
		<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi ekonomi masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Rata-rata pendapatan per bulan Rp. 1.800.000,- 	P	3	0,0625	3	0,188
		<ul style="list-style-type: none"> • Opini publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Opini publik terhadap pelayanan PDAM negatif 	A	4	0,0833	-2	-0,167
		<ul style="list-style-type: none"> • Disiplin dan kepatuhan 	<ul style="list-style-type: none"> • Disiplin dan kepatuhan membayar pelanggan masih 	A	4	0,0833	-2	-0,167

	membayar pelanggan	rendah					
	<ul style="list-style-type: none"> Pembangunan kawasan perumahan 	<ul style="list-style-type: none"> Potensi pembangunan kawasan perumahan cukup tinggi 	P	2	0,0417	2	0,083
4.	ASPEK GEOGRAFI DAN LINGKUNGAN						
	<ul style="list-style-type: none"> Pengrusakan hutan dan perubahan fungsi hutan 	<ul style="list-style-type: none"> Penurunan kuantitas dan kualitas air baku 	A	4	0,0833	-2	-0,167
	<ul style="list-style-type: none"> Penyedotan air tanah 	<ul style="list-style-type: none"> Belum ada ketentuan PEMDA yang mengatur pembatasan penggunaan air bawah tanah oleh kalangan niaga, industri dan pariwisata 	A	2	0,0417	-2	-0,083
	<ul style="list-style-type: none"> Topografi dan lokasi daerah pemukiman 	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi topografi yang berbukit dan datar tidak menguntungkan karena membutuhkan sistem perpompaan 	A	2	0,0417	-2	-0,083
5	ASPEK DUKUNGAN DARI PEMERINTAH DAERAH DAN DPRD						
	<ul style="list-style-type: none"> Dukungan kenaikan Tarif dari Pem dan DPRD 	<ul style="list-style-type: none"> Ada cukup dukungan 	P	4	0,0833	1	0,083
	<ul style="list-style-type: none"> Bantuan APBD untuk pendanaan program investasi 	<ul style="list-style-type: none"> Ada bantuan dana dari APBD namun belum memadai 	P	2	0,0417	1	0,042
T o t a l				48	1,00		0,125