



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Prakata	iv
Daftar isi	v
Daftar tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
Abstract	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Latar Belakang 1
1.2.	Rumusan Masalah 6
1.3.	Batasan Masalah 7
1.4.	Tujuan Penelitian 7
1.5.	Manfaat Penelitian 7
1.6.	Metodologi Penelitian 7
1.6.1.	Sumber Data 8
1.6.2.	Metode Pengumpulan Data 8



1.6.3.	Alat Analisis Data	8
1.7.	Sistematika Pembahasan	9
BAB II	LANDASAN TEORI	
2.1.	Manajemen Strategis	11
2.2.	Analisis Strategis	16
2.3.	<i>Key Succes Factors</i>	20
2.4.	Analisis Kompetensi Inti (<i>core competence</i>)	25
2.5.	Evaluasi Strategi	26
BAB III	PROFIL PERUSAHAAN	
3.1.	Sejarah PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	27
3.2.	Visi dan Misi PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	29
3.2.1.	Visi PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	29
3.2.2.	Misi PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	30
3.3.	Struktur Organisasi PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	30
3.3.1.	Struktur Organisasi	30
3.3.2.	Uraian Tugas sistem dan prosedur, <i>flowchart</i> dan <i>flow of document</i>	31
3.4.	Sumber Daya Manusia dan Perkembangan Organisasi PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	33



3.4.1.	Sumber Daya Manusia	33
3.5.	Pengaruh PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	35
3.6.	Penilaian Kinerja	41
3.7.	Dukungan Pemerintah Daerah dan DPRD Kota Kendari	42
3.8.	Dukungan Pemerintah Pusat	43
3.9.	Peluang Kerjasama Operasional dengan Swasta	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Analisis Strategi Pelayanan Air Minum	46
4.1.1.	Analisis Visi dan Misi	46
4.1.2.	Analisis Internal	50
4.1.2.1.	Keuangan	50
4.1.2.2.	Teknis	50
4.1.2.3.	Manajemen	51
4.1.3.	Analisis Eksternal	52
4.1.3.1.	Animo Masyarakat	52
4.1.3.2.	Pertumbuhan Wilayah dan Ekonomi	52
4.1.3.3.	Otonomi Daerah	53
4.1.3.4.	Pemerintah Daerah	53
4.1.3.5.	Pemerintah Pusat	54



4.1.3.6.	Kenaikan Biaya Operasional karena Kenaikan BBM dan Listrik	54
4.1.3.7.	Ketidakpedulian Masyarakat	54
4.1.3.8.	Pengelolaan Air Bersih Oleh Pihak Lain	55
4.1.3.9.	Sumber Bahan Baku	56
4.2.	Analisis Kekuatan,Kelemahan, Peluang dan Ancaman PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	56
4.3.	Analisis Pelaksanaan Strategi	59
4.3.1.	Analisis Pelaksanaan Strategi Tahap I	59
4.3.2.	Analisis Pelaksanaan Strategi Tahap II	59
4.4.	Analisis Faktor-Faktor Kunci Keberhasilan	61
4.4.1.	Analisis dan Evaluasi Aspek Keuangan	62
4.4.2.	Analisis dan Evaluasi Masalah Pelayanan	65
4.4.3.	Analisis dan Evaluasi Aspek Operasi	67
4.4.4.	Analisis dan Evaluasi Aspek Sumber Daya Manusia	69
4.5.	Alternatif Solusi Strategi	70
4.5.1	Aspek Pelayanan	70
4.5.2.	Aspek Keuangan	70
4.5.3.	Aspek Operasi	71
4.5.4.	Aspek Sumber Daya Manusia	71
4.6.	Formulasi Strategi	72



4.7.	Komparasi Strategi	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel.1.1 Jumlah sambungan rumah PDAM Tirta Anoa Kota Kendari 2001-2006	5
Tabel.1.2 Jumlah air terjual PDAM Tirta Anoa Kota Kendari 2001-2005	6
Tabel.3.1 Jumlah Pegawai PDAM Kota Kendari	33
Tabel.3.2 Rasio Jumlah Pegaawai PDAM Kota Kendari per 1000 pelanggan	34
Tabel.3.3. Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2006	35
Tabel.3.4 Proyeksi Penduduk	37
Tabel.3.5 Proyeksi Kebutuhan Air Minum Penduduk	38
Tabel.3.6. Proyeksi Jumlah Pelanggan air sampai tahun 2015	38
Tabel.3.7. Data Tingkat kebocoran PDAM Tirta Anoa Kota Kendari	40
Tabel.3.8 Proyeksi Jumlah Kehilangan air sampai tahun 2015	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1	Laporan Laba Rugi tahun 2007 dan 2008
Lampiran.2	Laporan Laba Rugi 2009
Lampiran 3	Laporan Arus Kas 2007
Lampiran 4	Laporan Arus Kas 2008
Lampiran 5	Laporan Arus Kas 2009
Lampiran 6	Neraca 2007
Lampiran 7	Neraca 2008
Lampiran 8	Neraca 2009