

## **Manajemen PT. Air Manado Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Kota Manado**

*Wahyu Nengsi Warsono<sup>1</sup>  
Sarah Sambiran<sup>2</sup>  
Ventje Kasenda<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Pengelolaan air secara terpadu sangat penting untuk menghasilkan air bersih bagi masyarakat, Manajemen PT. Air sangat di perlukan untuk meningkatkan kualitas PT. Air sesuai dengan visi dan misi PT. Air Manado yaitu mewujudkan manajemen yang Good Corporate Governance serta menyediakan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat. Peran PT. Air Manado sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam menunjang otonomi yang nyata dan bertanggung jawab belum dapat diwujudkan secara optimal, karena berbagai kendala, seperti kinerja pelayanan, motivasi kerja yang kurang, serta rentang pengambilan kebijakan yang terlalu panjang. Untuk itu perlu diperlukan perwujudan dari berbagai upaya yang selama ini telah dilakukan, baik yang menyangkut perbaikan manajemen organisasi maupun dalam manajemen pergerakan yang memberikan motivasi bagi para karyawan di PT. Air Manado. Dengan struktur yang telah dibentuk serta dipercayakannya sejumlah pegawai untuk menjalankan organisasi PT. Air Manado membawa suatu harapan pada perubahan pola pelayanan ke arah yang lebih baik yang dengan dibuktikan oleh kinerja yang baik pula. Tersesainya tujuan organisasi yang ditetapkan sangat ditentukan oleh faktor manusia dan sistem yang ada. manajemen yang baik diharapkan dapat menjadi media yang tepat dalam menata dan mengorganisir kerja serta orang guna menghasilkan kinerja yang maksimal dalam pelayanan kepada masyarakat atau penduduk kota Manado melalui pemenuhan kebutuhan air bersih. Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data yang diperoleh bersumber dari penelitian di lapangan selama kurang lebih 20 hari.

**Kata Kunci : Manajemen, Air Bersih, Pelayanan Publik**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Pengoperasian PT. Air Manado adalah salah satu solusi nyata pemerintah Kota Manado untuk menjawab harapan masyarakat sebagai perusahaan penyedia Air yang profesional, terdepan dan terbaik baik pengolahan dan pelayanan air bersih baik secara kuantitas maupun kualitas yang berlangsung secara terus menerus. Akan tetapi hal ini belum terealisasi dan dirasakan oleh masyarakat kota Manado. Peran PT. Air Manado sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam menunjang otonomi yang nyata dan bertanggung jawab belum dapat diwujudkan secara optimal, karena berbagai kendala, seperti kinerja pelayanan, motivasi kerja yang kurang, serta rentang pengambilan kebijakan yang terlalu panjang. Untuk itu perlu diperlukan perwujudan dari berbagai upaya yang selama ini telah dilakukan, baik yang menyangkut perbaikan manajemen organisasi maupun dalam manajemen penggerakan yang memberikan motivasi bagi para karyawan di PT. Air Manado. Dengan struktur yang telah dibentuk serta dipercayakannya sejumlah pegawai untuk menjalankan organisasi PT. Air Manado membawa suatu harapan pada perubahan pola pelayanan ke arah yang lebih baik yang dengan dibuktikan oleh kinerja yang baik pula. Terelesainya tujuan organisasi yang ditetapkan sangat ditentukan oleh faktor manusia dan sistem yang ada. Pegawai yang dimiliki oleh PT. Air Manado sebagaimana dalam struktur organisasi yang ada diharapkan dapat menjadi media yang tepat dalam menata dan mengorganisir kerja serta orang guna menghasilkan kinerja yang maksimal dalam pelayanan kepada masyarakat

atau penduduk kota Manado melalui pemenuhan kebutuhan air bersih.

Upaya tersebut dilakukan berdasarkan orientasi strategis dengan memperhatikan kedudukan PT Air Manado dalam menghadapi berbagai perubahan lingkungan usaha yang begitu pesat seperti saat ini. Salah satu faktor juga yang tampaknya turut menyebabkan belum optimalnya kinerja PT. Air Manado adalah proses manajemen pengelolaan PT. Air Manado. Atas pemikiran tersebut peneliti berkeyakinan bahwa kajian ini akan menjadi sangat penting dan bermanfaat dalam pelaksanaan manajemen PT. Air Manado. maka proposal penelitian ini diberi judul “manajemen PT. Air Manado dalam pengelolaan air bersih di Kota Manado”.

## Tinjauan Pustaka

Manajemen dalam bahasa Inggris berasal dari kata to manage. Dalam Webster's New Collegiate Dictionary, kata manage dijelaskan berasal dari bahasa Itali “Managgio” dari kata “managgiarre” yang selanjutnya kata ini berasal dari bahasa Latin manus yang berarti tangan (hand). Kata manage dalam kamus tersebut diberi arti membimbing dan mengawasi, melakukan dengan seksama, urusan-urusan atau persoalan-persoalan, dan mencapai tujuan tertentu. Maka dalam berbicara mengenai manajemen ialah berbicara tentang pencapaian tujuan dari pada sesuatu usaha baik niaga, pemerintahan atau urusan-urusan lain, dengan cara yang seksama disertai pembimbingan dan pengawasan (Sukarna 2011: 2). Manajemen merupakan suatu proses dalam arti sebagai serangkaian tindakan kegiatan, atau pekerjaan yang mengarah kepada

beberapa sasaran tertentu. Masih berkaitan dengan proses itu manajemen juga sebagai tindakan atau kemampuan untuk memperoleh hasil yang diinginkan dengan menggunakan orang-orang yang mempunyai keahlian khusus. Manajemen itu yang kemudian menggerakkan segenap sumber daya organisasi sedemikian rupa secara harmonis untuk mencapai tujuan organisasi. Karena itu manajemen mengisyaratkan adanya unsur kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia, dan manusianya itu sendiri. Maka jangan heran jika manajemen selalu digunakan dalam hubungannya dengan orang-orang yang menjalankan kepemimpinan didalam suatu organisasi. Definisi manajemen yang dirumuskan oleh sejumlah ahli: G.R. Terry dalam buku (Sukarna, 2011:3) Manajemen ialah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. R.T. Livingstone mengemukakan Manajemen ialah mencapai tujuan dengan cara-cara yang terbaik, yaitu dengan pengeluaran waktu dan uang yang paling sedikit, biasanya dengan penggunaan fasilitas yang ada sebaik-baiknya (Sukarna, 2011: 2).

Mary Parker Follet dalam (Zaidan Nawawi, 2013:10) pengertian manajemen adalah sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dengan kata lain, seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. J. G. Longenecker dalam (Zaidan Nawawi, 2013:11) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kegiatan manajer dalam mengambil keputusan, mengoordinasikan usaha-usaha kelompok, dan kepemimpinan. Ermaya

Suradinata mendefinisikan manajemen adalah kemampuan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan jalan menggunakan manusia dan berbagai sumber yang tersedia dalam organisasi dengan cara seefisien mungkin ( Zaidan Nawawi, 2013:14).

Perencanaan (Pllaning) Menurut Billy E. Goatz dalam (Sukarna, 2011:10) perencanaan ialah pemilihan yang fundamental dan persoalan perencanaan timbul ketika terdapat alternatif-alternatif. Sedangkan menurut G.R. Terry mengemukakan tentang planning ialah pemilihan dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Sukarna, 2011:10).

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnell mengemukakan prinsip-prinsip perencanaan: Prinsip membantu tercapainya tujuan, prinsip efisiensi dari pada perencanaan, pemerataan perencanaan, patokan perencanaan, kebijaksanaan pola kerja, prinsip waktu, tata hubungan perencanaan, prinsip alternatif, pembatasan faktor, prinsip keterikatan, prinsip fleksibilitas, prinsip ketetapan arah dan prinsip perencanaan strategis (Sukarna, 2011:11).

Pengorganisasian (Organizing) Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang atau pegawai, terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan hubungan wewenang yang dilimpahkan terhadap setiap orang

dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan. Penggerakan (Actuating) Pergerakan ialah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Pengawasan (Controlling) Dalam bahasa Indonesia terjemahannya belum sama, ada yang menterjemahkannya dengan kata pengawasan ada pula dengan kata pengendalian. Control mempunyai arti membimbing, menertibkan, mengatur dan menguji kebenaran. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai (Sukarna, 2011:109). Sumber daya alam merupakan segala sesuatu yang ada di alam dan dapat dipergunakan untuk kehidupan masyarakat. Sumber daya alam bentuknya bermacam-macam ada yang dapat diperbarui dan tidak dapat diperbaharui. Air bersih merupakan sumber daya alam yang sifatnya alamiah, karena air merupakan sumber alam yang selalu dipergunakan untuk seluruh makhluk hidup maka dari itu adanya sumber air sebaiknya di lindungi dan dipergunakan untuk dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga sumber air tidak rusak. Menurut Qodriyatun S. Nurhayati (2015: 20) Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi. Air merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup

di bumi ini. Fungsi air bagi kehidupan tidak dapat digantikan oleh senyawa lain. Penggunaan air yang utama dan sangat vital bagi kehidupan adalah sebagai air minum.

Menurut Asmadi, dkk (2011 :6) air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat penting bagi kehidupan dan perikehidupan manusia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum sehingga merupakan modal dasar dan factor utama pembangunan. Air juga merupakan komponen lingkungan hidup yang penting bagi kelangsungan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya. Kebutuhan dasar air bersih adalah jumlah air bersih minimal yang perlu disediakan agar manusia dapat hidup secara layak, yaitu dapat memperoleh air yang diperlukan untuk melakukan aktivitas dasar sehari-hari. Sumber air bersih untuk kebutuhan hidup sehari-hari harus memenuhi standar kuantitas dan kualitas. Pada dasarnya jumlah air di alam adalah tetap dan mengikuti suatu aliran disebut Chyclus Hydrology, dengan adanya penyinaran matahari, maka uap air ini akan menyatu ditempat tinggi, yang dikenal dengan awan. Oleh angin, awan ini akan dibawa semakin tinggi dimana temperatur diatas semakin rendah yang menyebabkan timbulnya titik air dan jatuh kebumi sebagai hujan. Jika air ini keluar pada permukaan bumi atau tanah, maka air ini akan disebut mata air. Air permukaan yang mengalir di permukaan bumi umumnya membentuk sungai-sungai dan jika melalui suatu tempat rendah (cekung), maka air akan berkumpul di suatu danau atau telaga. Tetapi banyak diantaranya yang mengalir ke laut kembali. Dalam merencanakan penyediaan air bersih harus memenuhi konsep 3K yaitu

kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Kualitas menyangkut mutu air, bak air baku maupun air hasil pengolahan yang siap didistribusikan. Kuantitas menyangkut jumlah atau ketersediaan air baku yang akan diolah. Perlu pertimbangan apakah sumber air baku tersebut dapat memenuhi kebutuhan air baku selama umur rencana. Kontinuitas menyangkut kebutuhan air yang terus menerus. Artinya sumber air baku tersebut apakah dapat memasok kebutuhan air secara terus-menerus terutama ketika musim kemarau. Kualitas atau mutu air yang mengalir dalam suatu jaringan pipa distribusi air sangatlah penting. Karena tujuan utama dari perencanaan jaringan distribusi air bersih adalah agar para konsumen dapat mengkonsumsi air tersebut dengan aman. Dalam perjalanannya air selalu berhubungan langsung dengan dinding pipa bagian dalam dan perlengkapan pipa. Bila terdapat kerusakan pada jalur pipa, secara langsung air didalamnya akan terkontaminasi dengan bahan-bahan yang dapat menurunkan mutunya. Sebaliknya jika jalur pipa tersebut dalam kondisi yang sangat baik dimana air terlindungi dari pengaruh luar, maka mutu air pada jaringan pipa distribusi tetap terjaga.

## Metode Penelitian

Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2017:9), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Spradley dalam Sugiyono (2014:2018) menyatakan bahwa “a focaised refer to a single cultural domain or a few related domains” maksudnya adalah bahwa, fokus ini merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus dalam penelitian ini adalah manajemen PT. Air dalam pengelolaan air bersih di Kota Manado. Menurut Dr. Laksmi dkk. (2015: 13) Dalam upaya mengatur suatu kegiatan terutama yang harus dilakukan yaitu : (1) Perencanaan (planning), ialah suatu aktivitas menyusun tujuan perusahaan lalu dilanjutkan dengan menyusun berbagai rencana-rencana guna mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditentukan; (2) Pengorganisasian (organizing), merupakan seluruh proses mengelompokkan semua orang, alat, tugas tanggungjawab dan wewenang yang dimiliki sedemikian rupa hingga memunculkan kesatuan yang bisa digerakan dalam mencapai tujuan; (3) Penggerakan (actuating), ialah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan; (4) Pengawasan (controlling), merupakan kegiatan dalam menilai suatu kinerja yang berdasarkan pada standar yang sudah dibuat perubahan atau suatu perbaikan apabila dibutuhkan. Informan adalah orang yang dipilih yang dapat menerangkan dan memberikan informasi sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam

menetapkan informasi penulis menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017:218) purposive sampling adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Peneliti memiliki beberapa pertimbangan untuk memilih informan yang akan dimintai keterangan untuk penelitian di lapangan, yaitu sebagai berikut: 1. Manager HRD 2. Manajer departmen perencanaan teknis 3. Pengawas Bagian Perencanaan dan Pengembangan 4. Pengawas Bagian Instalasi 5. Koordinator Lapangan 6. SPV HRD 7. Masyarakat Pengguna air (4 orang)

## Hasil Penelitian

Manajemen PT. Air Manado dalam pengelolaan air bersih di kota Manado Pada Manajemen PT. Air Manado dalam pengelolaan air bersih yang ada di kota Manado dilihat dari aspek-aspek Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan adalah : Pada aspek perencanaan sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan perencanaan pengelolaan air bersih telah dilakukan tetapi belum maksimal dilihat dari penyusunan rencana dan praktek di lapangan yang belum berjalan secara maksimal. Perencanaan yang dilakukan oleh pengelola PT. Air dalam penyediaan air bersih di Perseroan Terbatas Air Minum Manado (PT. Air Manado telah dilaksanakan, namun belum maksimal. Dikatakan cukup baik karena pelaksanaan perencanaan dilakukan rutin setiap akhir tahun untuk

membahas berbagai keperluan terkait penyediaan air bersih sebagai berikut: 1) Perencanaan SDM (Man) Sumber daya manusia yang profesional akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Teori mengatakan bahwa Man (manusia), manusialah yang menentukan dan dia pulalah yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa PT. Air Manado dalam perencanaan SDM dilakukan dengan melihat kondisi pegawai yang ada berdasarkan latar belakang pendidikan dan keahlian pegawai. Kualifikasi khusus yang harus dimiliki oleh pegawai penyediaan air bersih di PT. Air Manado belum ada sampai saat ini, sehingga pegawai yang ada di PT. Air Manado masih didominasi oleh pegawai-pegawai yang memiliki pendidikan tingkat SLTA D3 dan S1 serta teknisi khusus. Pendidikan dan Pelatihan adalah sebagai bagian dari pengembangan SDM PT. Air Manado yang dirancang dan diselenggarakan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap pegawai. 2) Perencanaan Money Perencanaan anggaran yang dilakukan oleh PT. Air Manado sudah sesuai dengan perencanaan awal. Berdasarkan teori bahwa Money (keuangan atau pembiayaan), dalam dunia modern uang sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai, amat diperlukan untuk mencapai sesuatu tujuan, di samping unsur manusianya. Permasalahan yang dihadapi di PT. Air Manado yaitu terkait dana khusus untuk pembesaran jaringan. Pembesaran jaringan perpipaan tersebut berfungsi dalam rangka pemenuhan penyediaan air

bersih untuk pelanggan yang belum terlayani 24 jam masih belum teratasi sampai saat ini. Perencanaan anggaran dilakukan dengan menganalisa kebutuhan dalam penyediaan air bersih selama kurun waktu satu tahun. Anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kebutuhan yang tercantum dalam perencanaan. Permasalahan yang dihadapi pihak PT. Air Manado yakni ketika terjadi kerusakan parah pada pipa maupun jaringan perpipaan, pihak PT. Air tidak dapat melakukan upaya perbaikan langsung. Kerusakan parah pada pipa maupun jaringan perpipaan dikarenakan kerusakan yang terjadi bersifat insidental atau tidak direncanakan. 3)Perencanaan Metode Perencanaan metode atau cara kerja di PT. Air Manado telah dilaksanakan dengan baik serta sesuai dengan buku pedoman yang ada di PT. Air Manado yang terdiri dari 14 metode. Metode yang digunakan dalam penyediaan air bersih berfungsi untuk memaksimalkan penyediaan air bersih sesuai dengan tujuan PT. Air Manado. 4)Perencanaan Alat dan Bahan. Perencanaan alat dan bahan yang digunakan untuk penyediaan air bersih di PT. Air Manado melalui prosedur, yakni dengan membuat rencana alat yang dibutuhkan, kemudian diajukan kepada direksi, setelah direksi menyetujui untuk diadakan pembelian dan apabila alat atau bahan tersebut segera digunakan untuk perbaikan jaringan, pegawai PT. Air Manado akan segera melakukan perbaikan jaringan perpipaan. Materials (bahan-bahan atau perlengkapan) juga sangat penting, karena manusia tidak dapat berbuat tanpa bahan dan perlengkapan. Berdasarkan hasil wawancara di PT. Air Manado, kebutuhan alat atau bahan di PT. Air

Manado sampai saat ini telah terpenuhi secara keseluruhan, namun ada beberapa alat yang belum ada untuk mengatasi kebocoran yang terjadi pada salah satu wilayah di Mapanget yang sampai saat ini belum ada perbaikan untuk jaringan perpipaan tersebut. Upaya perbaikan yang dilakukan hingga saat ini adalah dengan mengelas bagian pipa yang bocor. Upaya perbaikan tersebut sifatnya hanya sementara, sehingga tidak dapat bertahan lama. Hal tersebut dikarenakan pihak PT. Air Manado belum memiliki alat yang dapat digunakan untuk memperbaiki kerusakan jaringan perpipaan tersebut 5)Perencanaan market (Market) Dalam hal ini adalah upaya penyaluran ke masyarakat di PT. Air Manado. Pendistribusian air untuk masyarakat saat ini telah disalurkan melalui jaringan perpipaan yang terhubung di masing-masing rumah warga. Meskipun pendistribusian air telah dilakukan, namun masih ada warga yang belum menerima air selama 24 jam. Berdasarkan teori yang ada bahwa warga berhak mendapatkan pelayanan selama 24 jam dalam menerima pendistribusian air dari PT. Air Permasalahan tersebut disebabkan karena jumlah masyarakat yang harus bertambah sedangkan jaringan perpipaan tetap, untuk menambah jaringan perpipaan membutuhkan waktu setidaknya satu tahun melalui rancangan perencanaan yang kemudian disetujui oleh direksi. Kualitas air minum di PT. Air Manado Berdasarkan teori yang ada bahwa setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan. Air minum yang aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi, dan radioaktif yang dibuat di parameter wajib dan

tambahan. Upaya yang dilakukan PT. Air Manado dengan mengadakan aerasi. Aerasi dilakukan dengan cara membantingkan air yang menggumpal dengan oksigen ke dinding-dinding tembok agar air bisa pecah. Aerasi dilakukan setelah pengecekan sempel mata air di laboratorium PT. Air Manado. Pengecekan sempel tersebut dilakukan dari sempel mata air terjauh sampai yang terdekat dan dilakukan setiap hari.

6) Hambatan dalam perencanaan penyediaan air bersih.

Hambatan yang terdapat di PT. Air Manado yakni ketersediaan anggaran untuk upaya perluasan jaringan perpipaan. Hambatan lain yakni pada upaya pemenuhan atau pendistribusian air untuk masyarakat. Pendistribusian belum terealisasi dengan maksimal, karena jumlah masyarakat yang ada lebih banyak dibandingkan kapasitas jaringan perpipaan dalam penyediaan air bersih selama 24 jam.

7) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penyediaan air bersih.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi keluhan masyarakat yang tidak menerima air dalam waktu 24 jam. Pihak PT. Air menyalurkan air melalui jaringan perpipaan dari desa yang memiliki sumber air dan jaringan perpipaan yang lebih luas, upaya yang dilakukan pihak PT. Air dalam mengatasi kerusakan yakni dengan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk mengidentifikasi kerusakan yang sifatnya darurat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen Pengelolaan air bersih di PT. Air Manado yang meliputi proses

Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut : 1. Perencanaan di PT. Air Manado sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan pada kegiatan perencanaan yakni belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. Masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air masih ada masyarakat yang belum menerima air selama 24 jam dikarenakan jumlah masyarakat lebih banyak sedangkan jaringan perpipaan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang kian berkembang. 2. Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian tercemrin dari adanya bagan struktur organisasi di PT. Air Manado Struktur bagan organisasi tersebut menyangkut tugas dan wewenang masing-masing bagian yang ada. Namun untuk komunikasi antar pegawai masih kurang baik, dikarenakan tugas dan wewenang yang berbeda-beda sehingga jarang dilakukan komunikasi. Namun pihak PT. Air menegaskan agar pegawainya senantiasa menjaga komunikasi supaya koordinasi dapat berjalan dengan baik, Upaya terkait pengorganisasiannya itu dengan melakukan pertemuan rutin dan sosialisasi agar komunikasi pegawai lebih baik lagi. 3. Kegiatan pengarahan telah dilaksanakan oleh pihak PT. Air Manado. Pengarahan dilakukan melalui sosialisasi dan pertemuan rutin. Permasalahan yang terjadi yakni pertemuan rutin hanya dilakukan pada pegawai bagian teknis, sedangkan untuk bagian non teknis hanya pertemuan rutin hanya dilakukaan ketika ada permasalahan tertentu. Hambatan yang terdapat dalam kegiatan pengarahan yakni pegawai yang tidak

mendengarkan dengan seksama arahan dari pimpinan, pegawai jarang mengikuti ketika diadakan sosialisasi oleh pimpinan. Upaya terkait dengan pengarahan yakni selalu menertibkan pegawai agar bisa mendengarkan arahan dari direksi. 4. Kegiatan pengawasan telah dilakukan oleh pihak PT. Air melalui dua jenis pengawasan. Pengawasan preventif dan represif. Pengawasan preventif pada manajemen penyediaan air bersih dilakukan dengan mengadakan pemantauan berkala dengan inspeksi jaringan. Sedangkan pengawasan preventif untuk karyawan dilakukan dengan memberikan pengarahan atau peringatan untuk selalu menggunakan alat pelindung diri dalam bekerja. Pengawasan represif dilakukan dengan upaya perbaikan atas peralatan atau jaringan perpipaan yang mengalami kerusakan. Pihak PT. Air Manado kesulitan mengontrol faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat kebocoran pada pipa. Faktor tersebut adalah faktor alam yang disebabkan oleh curah hujan tinggi, faktor lingkungan yang disebabkan oleh kendaraan berat yang melintas di atas jaringan perpipaan serta faktor manusia yang kurang teliti dalam bekerja. Upaya mengatasi hambatan dalam pengawasan pihak PT. Air Manado untuk saat ini masih melakukan pemantauan yang dilakukan dengan adanya inspeksi jaringan karena belum biasa mengetahui penyebabnya sehingga PT. Air Manado mengantisipasi melalui inspeksi jaringan tersebut. Apabila terdapat kebocoran maka disitu pasti ada pipa yang pecah sehingga, selanjutnya akan diadakan upaya perbaikan.

Pelayanan air bersih yang menyeluruh bagi masyarakat harus lebih lagi ditingkatkan yang menyangkut dengan pelayanan Publik agar masyarakat

pengguna air dapat merasakan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari dan dapat merasakan air bersih selama 24 jam.

## Saran

Berdasarkan pemaparan dan berbagai permasalahan yang ada mengenai manajemen PT. Air Manado dalam menyediakan air bersih terdapat beberapa saran yang perlu diperuntukkan bagi pihak pengelola penyediaan air bersih, yakni sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak PT. Air membuat perencanaan perluasan jaringan perpipaan, sehingga tahun depan pihak PT. Air Manado dapat memperluas jaringan perpipaan melalui perencanaan anggaran yang telah dibuat.
2. Hendaknya pihak PT. Air Manado mengajukan anggaran untuk pengadaan alat yang digunakan mendeteksi kehilangan (kebocoran) air.
3. Pihak PT. Air Manado hendaknya memberikan jaminan pendistribusian air bersih selama 24 jam kepada masyarakat dan jaminan kepada masyarakat yang menerima air dengan kondisi keruh.
4. PT. Air Manado hendaknya meningkatkan kegiatan pengawasan terutama pada kerusakan jaringan perpipaan yang disebabkan karena faktor alam atau faktor lingkungan seperti menyesuaikan kekuatan pipa dengan memperkirakan curah hujan yang tinggi.
5. PT. Air Manado hendaknya lebih meningkatkan lagi pelayanan air bersih kepada masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat kota Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

Asmadi. Dkk. 2011. Teknologi Pengolahan Air. Yogyakarta: Gosyen Publishing

- Hanafi, Imam. 2010. Kebijakan Air Bersih. Jakarta: UB Press
- Herlambang, S. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Publishing.
- Laksmi, dkk. 2015. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Rajawali Pers
- Nawawi, Zaidan. 2013. Manajemen Pemerintahan. Jakarta: RajaGrafindo Perkasa
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Qodriyatun, S. Nurhayati. 2015. Penyediaan Air Bersih Di Indonesia: Peran pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, Dan Masyarakat. Jakarta: P3DI RI dan Azza Grafika
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta, Cetakan Kelima
- Sukarna. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju
- Dokumen PT. Air Manado 2018
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.