

Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi Kasus PDAM Kota Tomohon)

Charla Regina Rawung¹

Sarah Sambiran²

Stefanus Sampe³

Email Korespondensi: charlarawung02@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat studi di Kota Tomohon. . PDAM merupakan salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang memiliki jenis pelayanan termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengembang tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/ pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan kepada pelanggan di Kota Tomohon. PDAM sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM Kota Tomohon harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa PDAM dalam memahami program peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon, tepat sasaran peningkatan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon yang diberikan oleh PDAM dinilai belum maksimal, hal ini ditunjukkan dari cakupan pelayanan PDAM pada masyarakat, %, hal ini dibuktikan dari data yang diperoleh oleh informan

Kata Kunci : Efektivitas, PDAM, Air Bersih

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, hewan, tumbuhan dan jasad-jasad lain. Air yang kita perlukan adalah air yang memenuhi persyaratan kesehatan baik persyaratan fisik, kimia, bakteriologis dan radioaktif. Air yang tidak tercemar, didefinisikan sebagai air yang tidak mengandung bahan-bahan asing tertentu dalam jumlah melebihi batas yang ditetapkan sehingga air tersebut dapat dipergunakan secara normal. Air yang memenuhi syarat, diharapkan dampak negative penularan penyakit melalui air bias diturunkan. Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota. Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon untuk memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk masyarakat Kota Tomohon.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani

kebutuhan air minum masyarakat. Salah satu permasalahan yang telah dan akan timbul dalam pengelolaan air bersih adalah kemampuan PDAM sebagai penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas baik jangkauan maupun mutu pelayanannya. Dengan berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tuntutan masyarakat sebagai konsumen terhadap mutu dan kinerja pelayanan PDAM akan semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, PDAM sebagai satu-satunya instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam hal peningkatan pelayanan air bersih bagi masyarakat selaku konsumen air bersih yang antara lain menyangkut jaminan untuk memperoleh pelayanan air bersih dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas yang layak serta harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kota Tomohon dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Kota Tomohon sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, dikarenakan tidak adanya penambahan pegawai dalam bidang teknik sehingga terdapat kekurangan pegawai dalam proses pemasangan instalasi dirumah-rumah masyarakat. Di Kota Tomohon sendiri ada beberapa daerah yang memang kesulitan untuk akses air PDAM masuk, atau dapat

dikatakan terkendala masalah akses. Jadi memang sering kali ada beberapa titik di Kota Tomohon yang kesulitan mendapatkan air bersih dari PDAM Kota Tomohon sehingga masyarakat beralih pada sumur bor. Adapun beberapa titik yang kesulitan mendapatkan air bersih dari PDAM, seperti Kecamatan Tomohon Selatan yang terdiri dari kelurahan Lahendong dan juga Langsot dan juga ada Kecamatan Tomohon Utara yang terdiri dari Kelurahan Woloan, Woloan Satu dan Tinoor. Padahal semestinya PDAM harus berupaya semaksimal mungkin agar seluruh wilayah yang ada di Kota Tomohon mendapatkan air bersih.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang efektivitas perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat, yang akan melihat pada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007:125-126) adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman program : dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program.
2. Tepat sasaran : dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.
3. Tercapainya tujuan : diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

Informan yang digunakan pada penelitian ini antara lain :

1. Direktur PDAM Kota Tomohon.
2. Kasie Pelayanan Pengaduan PDAM Kota Tomohon.

3. Kabag Sumber Daya Manusia PDAM Kota Tomohon.

4. Masyarakat Kota Tomohon 2 Orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi
2. Wawancara
3. Data Sekunder

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19), adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data
2. Penyajian Data
3. Kesimpulan

Pembahasan

1. Pemahaman program : dilihat sejauh mana masyarakat yang dapat memahami kegiatan program. Pada indicator ini peneliti akan membahas terkait sejauh mana masyarakat dan PDAM dalam memahami program peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Pemahaman program dari PDAM Kota Tomohon dalam peningkatan pelayanan air bersih dapat dilihat bahwa PDAM sangat memahami program apa yang dibutuhkan agar dapat meningkatkan kebutuhan air bersih, dalam hal ini pihak PDAM ingin memperbaiki atau mengganti pipa yang sedang beroperasi sekarang, karena mengingat pipa yang ada sekarang sudah lama beroperasi, sejak tahun 1980 makanya butuh ada pembaruan pipa tersebut. Hal ini dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara berkoodinasi dengan pemerintah daerah agar dapat membantu penganggaran guna bisa mengganti pipa yang

ada, karena dari pihak PDAM merasa bahwa dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih harus ada pembaharuan pipa tersebut, mengingat cakupan pelayanan PDAM di Kota Tomohon masih 36,7%. PDAM sendiri ingin meningkatkan pelayanan air bersih pada masyarakat secara menyeluruh, makanya PDAM menginginkan agar dapat memperbarui pipa operasional tersebut. Dari segi masyarakat sejauh ini dinilai belum mampu memahami program dari PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan air bersih, karena dalam hal ini masyarakat hanya mengeluhkan tentang pelayanan PDAM masih kurang dalam pemenuhan air bersih. Pemahaman program dari PDAM ke masyarakat belum di pahami karena belum ada sosialisasi tentang hambatan pelayanan air bersih yang masih kurang di Kota Tomohon, maka dari itu memang perlu adanya komunikasi yang baik antara pihak PDAM dan masyarakat. PDAM harus memberikan pemahaman yang baik pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Pemahaman program untuk peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat tentunya sangat dibutuhkan, karena hal ini nantinya akan menunjang program PDAM dalam hal pemenuhan air bersih di Kota Tomohon. Proses pemahaman program ini juga dibutuhkan Kerjasama dari pemerintah

daerah, karena jika pemerintah daerah memahami program untuk meningkatkan pelayanan air bersih, tentunya program ini akan berjalan dengan baik. Proses pemenuhan air bersih dilihat dari pemahaman program selama ini dari pihak PDAM sudah memahami program yang akan di jalankan karena PDAM sudah bisa menjelaskan dan mempunyai konsep yang jelas untuk dapat melakukan peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Hal ini dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara berkoodinasi dengan pemerintah daerah agar dapat membantu penganggaran guna bisa mengganti pipa yang ada, karena dari pihak PDAM merasa bahwa dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih harus ada pembaharuan pipa tersebut, mengingat cakupan pelayanan PDAM di Kota Tomohon masih 36,7%. PDAM sendiri ingin meningkatkan pelayanan air bersih pada masyarakat secara menyeluruh, makanya PDAM menginginkan agar dapat memperbarui pipa operasional tersebut. Dari segi masyarakat sejauh ini dinilai belum mampu memahami program dari PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan air bersih, karena dalam hal ini masyarakat hanya mengeluhkan tentang pelayanan PDAM masih kurang dalam pemenuhan air bersih. Pemahaman program dari PDAM ke masyarakat belum di pahami karena belum ada sosialisasi tentang hambatan pelayanan air bersih yang masih kurang di Kota

Tomohon, maka dari itu memang perlu adanya komunikasi yang baik antara pihak PDAM dan masyarakat. PDAM harus memberikan pemahaman yang baik pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Pemahaman program untuk peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat tentunya sangat dibutuhkan, karena hal ini nantinya akan menunjang program PDAM dalam hal pemenuhan air bersih di Kota Tomohon.

2. Tepat sasaran : dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan. Pada indicator ini peneliti akan membahas terkait sejauh mana pencapaian dari PDAM dalam pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Dalam hal ini tepat sasaran peningkatan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon yang diberikan oleh PDAM dinilai belum maksimal, hal ini ditunjukkan dari cakupan pelayanan PDAM pada masyarakat hanya 36,7 %, hal ini dibuktikan dari data yang diperoleh oleh informan, dan masyarakat juga banyak yang mengeluhkan bahwa pelayanan PDAM dalam pelayanan air bersih di Kota Tomohon masih belum baik, karena penyaluran air tiap menentu bahkan penyaluran air bisa berhenti sampai 1-2 hari, hal ini disebabkan karena pipa operasional PDAM Kota Tomohon sudah tidak layak

beroperasi, karena pipa tersebut sudah beroperasi sejak tahun 1980 dan pipa tersebut sudah banyak yang retak, sehingga dalam penyaluran air tersebut terjadi pelambatan. Maka dari itu PDAM sendiri menginginkan untuk adanya pergantian secara menyeluruh pipa yang ada di Kota Tomohon, karena PDAM menganggap bahwa jika adanya pergantian pipa, maka akan adanya peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Pelayanan kebutuhan air bersih sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat, mengingat air merupakan salah satu bahan pokok masyarakat untuk menunjang semua kegiatan masyarakat. Maka dari itu perlu adanya perbaikan yang maksimal agar supaya pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat bisa tepat sasaran dan masyarakat bisa merasa terbantu dengan pelayanan kebutuhan air bersih dari PDAM. Karena ketidak tepat sarannya PDAM dalam penyaluran air bersih membuat masyarakat beralih ke sumur bor yang dinilai masyarakat lebih terjangkau dan proses penyaluran air bisa diterima dengan baik oleh pihak masyarakat yang ada. Peningkatan pelayanan air bersih ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena tentunya masyarakat sangat membutuhkan air tersebut maka memang dari pihak PDAM seharusnya dapat memaksimalkan hal tersebut.

3. Tercapainya tujuan : diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

Pada indicator ini peneliti akan membahas terkait pencapaian dari PDAM Kota Tomohon dalam peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Sejauh ini dapat dikatakan bahwa pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon belum berjalan dengan baik, karena cakupan pelayanan PDAM Kota Tomohon masih 36,7% artinya belum setengah masyarakat Kota Tomohon yang belum dijangkau oleh pihak PDAM Kota Tomohon, hal ini sangat disayangkan, karena proses pelayanan kebutuhan air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kota Tomohon. Dari segi masyarakat sejauh ini dinilai belum mampu memahami program dari PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan air bersih, karena dalam hal ini masyarakat hanya mengeluhkan tentang pelayanan PDAM masih kurang dalam pemenuhan air bersih. Pemahaman program dari PDAM ke masyarakat belum di pahami karena belum ada sosialisasi tentang hambatan pelayanan air bersih yang masih kurang di Kota Tomohon, maka dari itu memang perlu adanya komunikasi yang baik antara pihak PDAM dan masyarakat. PDAM harus memberikan pemahaman yang baik pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Pemahaman program untuk peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat tentunya sangat

dibutuhkan, karena hal ini nantinya akan menunjang program PDAM dalam hal pemenuhan air bersih di Kota Tomohon. Proses pemahaman program ini juga dibutuhkan Kerjasama dari pemerintah daerah, karena jika pemerintah daerah memahami program untuk meningkatkan pelayanan air bersih, tentunya program ini akan berjalan dengan baik. Proses pemenuhan air bersih dilihat dari pemahaman program selama ini dari pihak PDAM sudah memahami program yang akan di jalankan karena PDAM sudah bisa menjelaskan dan mempunyai konsep yang jelas untuk dapat melakukan peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Hal ini dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara berkoodinasi dengan pemerintah daerah agar dapat membantu penganggaran guna bisa mengganti pipa yang ada, karena dari pihak PDAM merasa bahwa dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih harus ada pembaharuan pipa tersebut, mengingat cakupan pelayanan PDAM di Kota Tomohon masih 36,7%. PDAM sendiri ingin meningkatkan pelayanan air bersih pada masyarakat secara menyeluruh, makanya PDAM menginginkan agar dapat memperbaiki pipa operasional tersebut. Dari segi masyarakat sejauh ini dinilai belum mampu memahami program dari PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan air bersih, karena dalam hal ini masyarakat hanya mengeluhkan tentang pelayanan

PDAM masih kurang dalam pemenuhan air bersih. Pemahaman program dari PDAM ke masyarakat belum di pahami karena belum ada sosialisasi tentang hambatan pelayanan air bersih yang masih kurang di Kota Tomohon, maka dari itu memang perlu adanya komunikasi yang baik antara pihak PDAM dan masyarakat. PDAM harus memberikan pemahaman yang baik pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. Pemahaman program untuk peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat tentunya sangat dibutuhkan, karena hal ini nantinya akan menunjang program PDAM dalam hal pemenuhan air bersih di Kota Tomohon. Maka dari itu PDAM sendiri menginginkan untuk adanya pergantian secara menyeluruh pipa yang ada di Kota Tomohon, karena PDAM menganggap bahwa jika adanya pergantian pipa, maka akan adanya peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Pelayanan kebutuhan air bersih sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat, mengingat air merupakan salah satu bahan pokok masyarakat untuk menunjang semua kegiatan masyarakat. Maka dari itu perlu adanya perbaikan yang maksimal agar supaya pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat bisa tepat sasaran dan masyarakat bisa merasa terbantu dengan pelayanan

kebutuhan air bersih dari PDAM. Karena ketidak tepat sarannya PDAM dalam penyaluran air bersih membuat masyarakat beralih ke sumur bor yang dinilai masyarakat lebih terjangkau dan proses penyaluran air bisa diterima dengan baik oleh pihak masyarakat yang ada. Peningkatan pelayanan air bersih ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

PDAM dalam memahami program peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon. Pemahaman program dari PDAM Kota Tomohon dalam peningkatan pelayanan air bersih dapat dilihat bahwa PDAM sangat memahami program apa yang dibutuhkan agar dapat meningkatkan kebutuhan air bersih, dalam hal ini pihak PDAM ingin memperbaiki atau mengganti pipa yang sedang beroperasi sekarang, karena mengingat pipa yang ada sekarang sudah lama beroperasi, sejak tahun 1980 makanya butuh ada pembaruan pipa tersebut. Hal ini dilakukan oleh pihak PDAM dengan cara berkoodinasi dengan pemerintah daerah agar dapat membantu penganggaran guna bisa mengganti pipa yang ada, karena dari pihak PDAM merasa bahwa dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih harus ada pembaharuan pipa tersebut, mengingat cakupan pelayanan PDAM di Kota Tomohon masih 36,7%.

Dalam hal ini tepat sasaran peningkatan kebutuhan air bersih pada masyarakat Kota Tomohon yang diberikan oleh PDAM dinilai belum maksimal, hal ini ditunjukkan dari cakupan pelayanan PDAM pada

masyarakat, %, hal ini dibuktikan dari data yang diperoleh oleh informan, dan masyarakat juga banyak yang mengeluhkan bahwa pelayanan PDAM dalam pelayanan air bersih di Kota Tomohon masih belum baik, karena penyaluran air tiap menentu bahkan penyaluran air bisa berhenti sampai 1-2 hari, hal ini disebabkan karena pipa operasional PDAM Kota Tomohon sudah tidak layak beroperasi.

Saran

Disarankan untuk pihak PDAM Kota Tomohon dalam peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat walaupun belum maksimal namun bisa memberikan pemahaman pada masyarakat terkait pelayanan yang belum baik, hal ini bisa dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi pada masyarakat terkait pada saja yang menjadi kendala PDAM dalam pemenuhan air bersih yang belum maksimal.

Disarankan juga untuk PDAM Kota Tomohon dalam peningkatan pelayanan air bersih karena belum maksimal dan belum semua cakupan masyarakat Kota Tomohon yang mendapatkan pelayanan, agar supaya secepatnya melakukan pergantian pipa operasional dengan tujuan bisa menambah luas wilayah cakupan Kota Tomohon dan dapat meningkatkan pelayanan peyaluran air bersih pada semua masyarakat Kota Tomohon.

Daftar Pustaka

Agung, Kurniawan. 2005 : 23. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

Afandi, P. (2018 : 18). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Danim, Sudarwan. 2004 : 67. Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok . PT Rineka Cipta. Jakarta.

Handaya ningrat, Soewarno, 1991 : 87. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional. Haji Masagung, Jakarta.

Nasution, 1983 : 88. Sosiologi pendidikan. Jakarta: Bumi aksara.

Mahmudi. 2005 : 67. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Moenir, 2006 : 97. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolongan, harbani, 2013 : 54. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.

Pangemanan fanley, 2021. Implementasi program Pemerintah Daerah dalam Pemberian Bantuan Penyelesaian Pendidikan di Kabupaten Minahasa Tenggara. Manado : Jurnal Eksekutif Fispol Unsrat.

Syamsi, ibnu, 1983 : 89. Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.

Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga, 1980.

Sampe stefanus. 2019. Peran Pemerintah Daerah Dalam meningkatkan investasi. Manado : Jurnal Eksekutif Fispol Unsrat.

Tobing, joshep. 2011 : 34. Kiat Menjadi Supervisor Handal. (Surabaya: Erlangga).

Zahnd Markus. 2006 : 88. Perancangan Kota Secara Terpadu mendefinisikan efektivitas dan efisiensi.