

## MANAJEMEN PELAYANAN AIR BERSIH DI DESA MAROPOKOT KECAMATAN AESESA KABUPATEN NAGEKEO PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Haris Towa Pua Mbusa<sup>1\*</sup>, Muh Isa Ansyari<sup>2</sup>, Fatmawati<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study proposed to determine the management of PDAM water services to meet the needs of the community in Maropokot Village, Aesesa District, Nagekeo Regency, East Nusa Tenggara Province. This study used qualitative descriptive. Data collection techniques were observation, interview, and documentation techniques. Data analysis were data reduction, data presentation, and conclusions, while the validity of the using triangulasi of sources, methods, and time. The results of this study showed that the management of PDAM water services included four indicators, namely: 1) Planning at Nagekeo PDAM had been carried out well, but there were still some budget problems that had not been able to meet the needs, especially efforts to enlarge the pipeline network. 2) Implementation carried out by the Nagekeo PDAM, through outreach and routine meetings from the PDAM that visited each village. 3) Coordination of the organizational structure chart could know the duties and authority of each employee. 4) Settlement had been carried out by the Nagekeo Regency PDAM through two types of supervision, preventive supervision and repressive supervision.*

**Keywords:** service management, clean water, maropokot village

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan air bersih PDAM terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Propinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, metode dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan air bersih PDAM meliputi empat indikator yaitu: 1) Perencanaan di PDAM Nagekeo sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. 2) Pengimplentasian yang dilaksanakan oleh pihak PDAM Nagekeo, melalui sosialisasi dan pertemuan rutin dari pihak PDAM yang melakukan kunjungan kesetiap desa. 3) Koordinasi dari adanya bagan struktur organisasi maka dapat mengetahui tugas dan wewenang dari setiap pegawai. 4) Penyelesaian telah dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Nagekeo melalui dua jenis pengawasan, pengawasan prefentif dan pengawasan represif.

**Kata Kunci:** manajemen pelayanan, air bersih, desa maropokot

---

\* haris@gmail.com

## PENDAHULUAN

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam Atik dan Ratminto (2005), mendefinisikan manajemen sebagai berikut, Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut Atik dan Ratminto (2005), manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai, Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun beberapa yang telah rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. Menurut Moenir, (2006) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai

sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Manajemen menurut Siagian (2015), manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerepan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Pengertian manajemen menurut Marwansyah (2012), yaitu pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial. Menurut Hasibuan (2000), manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Sementara itu George R. Terry dalam Afifudin (2013), menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan

tujuan dari usaha-usaha manusia dan sumber daya lainnya.

Menurut Sinambela (2011), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” (Kurniawan, 2005). Menurut Sinambela (2011), kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2011), mengatakan bahwa pelayanan

yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Air merupakan kebutuhan makhluk hidup yang paling utama. Kebutuhan air bersih baik untuk manusia, tumbuhan maupun hewan. Manusia sebagai salah satu makhluk hidup sangat memerlukan air, karena itulah air merupakan salah satu penopang hidup bagi manusia. Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan manusia yang tidak bisa digantikan. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga wajib menjaga kelestariannya dan keberadaannya baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 492/MENKES/IV/2010 menjelaskan bahwa, “air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat yang dapat diminum”.

Menurut Sangkoso dalam Astuti (2014), menyebutkan penyediaan air bersih adalah air yang didistribusikan untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan,

bahan padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa beracun, dan mutu bakteri. Syarat kualitas air untuk keperluan untuk rumah tangga haruslah memenuhi syarat fisik, kimia dan bakteriologi yaitu tidak berwarna atau jernih, tidak berasa dan tidak berbau dan tidak mengandung zat-zat kimia yang membahayakan kesehatan serta tidak mengandung bibit penyakit terutama yang sering menular dengan perantara air seperti kolera, disentri, hepatitis, typhoid dan lain sebagainya (Notoatmodjo, 2007).

Penelitian Zarinah Azi Irnani (2016), tentang manajemen penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo menunjukkan: (1) kegiatan perencanaan yaitu masih minim SDM yang lulusan D3, anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi pembesaran jaringan sehingga ada pelanggan yang belum terlayani 24 jam dan minimnya alat mendeteksi kehilangan air yang baru mencapai 20% dari 16 cabang; (2) kegiatan pengorganisasian sudah dilaksanakan dengan baik, namun komunikasi antar pegawai masih kurang; (3) pengarahan dilakukan dengan adanya pertemuan rutin dan sosialisasi, namun pertemuan rutin setiap hari hanya dilakukan oleh pegawai bagian teknis sedangkan

bagian non teknis dilakukan jika ada keperluan yang harus disampaikan; (4) kegiatan pengawasan masih mengalami kendala pada tingkat kebocoran sekisar 30%. Hambatan yang terjadi kurangnya anggaran yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan, minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air, komunikasi antar pegawai masih kurang, pegawai jarang mengikuti pertemuan rutin dan sosialisasi, masih sulit mengontrol faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat kebocoran. Upaya yang dilakukan terkait minimnya alat mendeteksi kehilangan yaitu menggunakan inspeksi jaringan, melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kerusakan perpipaan yang sifatnya darurat, melakukan pertemuan rutin dan sosialisasi agar komunikasi pegawai semakin baik, mengantisipasi kebocoran dengan menggunakan inspeksi jaringan.

Menurut Oki Setyandito dkk (2013), mengatakan pengelolaan air hendaknya memperhatikan beberapa aspek: (1) Aspek peran serta masyarakat terdiri atas komponen kebutuhan untuk peningkatan penyediaan air bersih, persepsi tentang hubungan antara manfaat dan peningkatan penyediaan air bersih, rasa tanggung jawab dan memiliki (*ownership*), kebudayaan, kebiasaan dan kepercayaan yang

berhubungan dengan air bersih. (2) Aspek Teknis antara lain terdiri dari kebutuhan air saat ini dan masa datang, pengolahan air bersih, standar teknis, prosedur Organisasi dan Manajemen kualitas air. (3) Aspek Lingkungan mencakup kualitas dan kuantitas sumber air baku, dan perlindungan sumber air. (4) Aspek keuangan meliputi: analisis *cost-renew*, kemampuan dan kemauan untuk membayar serta struktur tarif. 5) Aspek kelembagaan yakni strategi ditingkat nasional dan kebijakan/landasan hukum.

Dalam pemenuhan kebutuhan air bersih manusia biasanya memanfaatkan sumber-sumber air yang berada di sekitar permukiman baik itu air alam, maupun setelah mengalami proses pengolahan terlebih dahulu. Menurut Sugiharto (1994), tempat sumber air dibedakan menjadi tiga yaitu : a) Air hujan, air angkasa, dalam wujud lainnya dapat berupa salju. b) Air permukaan, air yang berada di permukaan bumi dapat berupa air sungai, air danau, air laut. c) Air tanah, terbentuk dari sebagian dari air hujan yang jatuh ke permukaan dan sebagian meresap ke dalam tanah melalui pori-pori/celah-celah dan akar tanaman serta bertahan pada lapisan tanah membentuk lapisan yang mengandung air tanah (aquifer), air tanah yang disebut air tanah dalam

atau artesis, artinya air tanah yang letaknya pada dua lapisan tanah yang kedap air, ada yang sifatnya tertekan dan yang tidak tertekan. Air tanah dangkal artinya terletak pada aquifer yang dekat dengan permukaan tanah dan fluktuasi volumennya sangat dipengaruhi oleh adanya curah hujan.

Di Indonesia, sebagian besar masyarakat (khususnya di daerah pedesaan) menggunakan air tanah untuk memenuhi kebutuhan air bersihnya. Mereka menggunakan sarana sumur gali untuk mengambil air tanah ini. Menurut Dwijosaputro (1981), sumur gali merupakan sarana air bersih yang paling sederhana dan sudah lama dikenal masyarakat. Sesuai dengan namanya, sumur gali dibuat dengan menggali tanah sampai pada kedalaman lapisan tanah yang kedap air pertama. Air sumur (hal ini bergantung pada lingkungan), pada umumnya lebih bersih dari air permukaan karena air yang merembes ke dalam tanah telah disaring oleh lapisan tanah yang dilewatinya. Menurut Effendi (2003), karakteristik utama yang membedakan air tanah dari air permukaan adalah pergerakan yang sangat lambat dan waktu tinggal (*residence time*) yang sangat lama, dapat mencapai puluhan bahkan ratusan tahun. Karena pergerakan yang sangat lambat dan

waktu tinggal yang lama tersebut, air tanah akan sulit untuk pulih kembali jika mengalami pencemaran.

Keadaan di Kecamatan Aesesa yang hampir sebagaimana penduduknya kurang mendapatkan ketersediaan air bersih terutama di desa Maropokot, tetapi di beberapa kecamatan lainnya di Kabupaten Nagekeo yang memiliki ketersediaan air bersih yang cukup melimpah yang merupakan salah satu modal dasar bagi pemerintah daerah atau PDAM untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Kecamatan Aesesa. Jadi secara teori bukan menjadi hal yang sulit bagi pemerintah, khususnya bagi pihak PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai ketersediaan air bersih.

PDAM Kecamatan Aesesa di lapangan seperti kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat di Desa Maropokot buktinya apa yang dikeluhkan selama ini belum terpenuhi, karena masyarakat di Desa Maropokot hanya mengharapkan agar kira mendapatkan hak mereka akan air bersih dan dalam menjalankan tugas dan fungsinya belum baik seperti kondisi alat atau pipa yang rusak ataupun kropos dan melihat kebocoran di Desa Maropokot masih terhitung cukup tinggi. PDAM Kecamatan

Aesesa, terkait kerusakan pada jaringan perpipaan seperti kebocoran tidak dilakukan perbaikan secara baik, sehingga masih ada beberapa tempat di Desa Maropokot masih mengalami kebocoran. Sehingga masyarakat menutupi lobang kebocoran dengan menggunakan alat seadanya.

Tugas dan fungsi PDAM sebagai penyedia dan pelayanan air bersih, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh PDAM yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Untuk itu, perusahaan air minum harus selalu meningkatkan kinerja agar kualitas air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan. Akan tetapi hal ini berbandinga terbalik karena, masih ada sebagian penyebaran air bersih yang kurang merata di Kabupaten Nagekeo khususnya di Kecamatan Aesesa, kondisi jaringan air cukup baik akan tetapi airnya belum

pernah keluaran masyarakat tetap membayar bulanannya itu yang sering dikeluhkan oleh masyarakat di Kecamatan Aesesa sehingga masyarakat terpaksa mengkonsumsi air parit dan membeli air yang dijual keliling oleh sebagian masyarakat menggunakan mobil. PDAM sendiri seakan belum ada solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Data diperoleh melalui metode pengamatan langsung (observasi), wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang manajemen PDAM dalam pelayanan air bersih Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan data primer yaitu pegawai kantor PDAM Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur sedangkan sumber data sekunder yaitu peraturan-peraturan tentang PDAM, studi kepustakaan dan sumber-sumber lain yang diperoleh dari internet.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis data Deskriptif kualitatif, secara terinci sistematis dan terus menerus yang meliputi langka-langka reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna menjawab permasalahan dalam penelitian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kabupaten Nagekeo pada mulanya merupakan Kabupaten Ngada yang kemudian dimekarkan kemudian terbentuk Kabupaten Nagekeo berdasarkan UUD No. 2 Tahun 2007. Peresmian Kabupaten Nagekeo terlaksana pada tanggal 22 Mei tahun 2007 oleh pejabat Mendagri Widodo A.S dan Drs. Elias Djo. Luas wilayah Nagekeo sebesar 1.416,96 Km<sup>2</sup> dan berpenduduk 161.285 jiwa saat itu (per 2018-data BPS Kab Nagekeo). Secara Geografis Kabupaten Nagekeo terletak pada koordinat 121°.10'.10.48-121°24'.4 Bujur Timur dan 8°.26'15"-8°40'0 Lintang Selatan.

PDAM Kabupaten Nagekeo masih bekerjasama dengan Kabupaten Ngada yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Ngada, Dalam pelaksanaan operasinya saat ini

PDAM dipimpin oleh satu orang Direktur yang di bantu oleh 2 kepala bagian, yaitu kepala bagian Teknik dan kepala bagian administrasi dan keuangan, jumlah total personil PDAM saat ini adalah 36 orang.

Desa Maropokot terletak di daerah pesisir yang terdiri dari kawasan laut dan darat. Desa Maropokot juga merupakan desa pemekaran dari Desa Mbay I, pada tahun 1992, Desa Mbay I mekar menjadi 2 (dua) wilayah menjadi Desa Mbay I dan Desa Mbay II, dan Dusun Maropokot saat itu bergabung dalam wilayah administrasi Desa Mbay II. Hingga akhirnya pada tahun 1996.

Secara termologis kata Maropokot berasal dari bahasa Mbay yang merupakan perpaduan dua suku kata yang menjelaskan tentang tempat dan alat tertentu yang berhubungan dengan aktivitas menangkap ikan. Kedua kata tersebut adalah “Maro” yang berarti tempat singgahan untuk menyimpan bekal, pakaian ataupun apa saja untuk kebutuhan melaut dan “Pokot” yang berarti pukat atau jala ikan. Jadi kata Maropokot dalam konteks semantiknya tidak merujuk kepada artinya yang *pejoratif* (berhubungan) tertentu tetapi merupakan dua suku yang di gabungkan atas pertimbangan keindahan linguistik.

Sebagai sebuah Desa pemekaran wilayah administrasi Desa Maropokot

memiliki luas wilayah 1.002 Ha, terdiri atas 4 wilayah Dusun dan 17 RT. Dari ke empat Dusun yang ada di Desa Maropokot, Dusun III memiliki luas areal terbesar, dan Dusun I dengan luas areal terkecil.

Desa Maropokot terletak di bagian Utara ibukota Kecamatan Aesesa. Secara geografis, desa Maropokot memiliki batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut : (1) Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Flores, (2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Danga, (3) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Nangadhero, (4) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tonggurambang.

Jumlah penduduk di Desa Maropokot yang merupakan tempat penelitian dalam penyusunan skripsi ini ialah 1.806 jiwa yang terdiri dari 374 kepala keluarga, yang dibagi berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki sejumlah 920 jiwa dan perempuan 886 jiwa. Penduduk Desa Maropokot menunjukkan angka yang lumayan besar.

Berdasarkan data, dapat penduduk yang berdomisili di Desa Maropokot lebih banyak di huni oleh kaum laki-laki di bandingkan dengan perempuan dan juga penduduk desa maropokot sebagian besar di huni oleh anak-anak.



Pendidikan merupakan aspek penting dalam memajukan sebuah pemerintahan yang telah menjadikan masyarakat tidak mengalami keterbelakangan intelektual. Sebagaimana Desa Maropokot yang di sokong oleh ekonomi yang kurang mapan, maka banyak dari penduduknya yang pendidikannya kurang memadai dan sebagian besar memilih untuk langsung bekerja.

Pelayanan distribusi air bersih merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum Nagekeo. Jenis-jenis pelayanan yang lainnya yang ada di PDAM Nagekeo adalah: pelayanan pemasangan sambungan baru, pelayanan pembacaan meter, pelayanan pindah meter air atau pelayanan ganti meter baru, pelayanan penagihan rekening pelanggan, pelayanan perbaikan terhadap kerusakan, pelayanan menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan serta pelayanan uji laboratorium kualitas air. Manajemen Pelayanan PDAM terhadap kebutuhan air bersih atau dalam hal ini air minum di Desa Maropokot guna meningkatkan taraf sehat masyarakat. Dalam deskripsi hasil penelitian ini akan dibahas sesuai dengan fokus penelitian yang akan disesuaikan dengan beberapa indikator manajemen pelayanan menurut Atik dan Ratminto

(2005), yaitu menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, menkoordinasikan apa yang telah direncanakan dan menyelesaikan pelayanan.

### **Penyusunan Rencana**

Penyusunan rencana merupakan tahap awal dalam sebuah kegiatan manajemen pelayanan, hasil dari penyusunan rencana tersebut akan dijadikan acuan bagi fungsi-fungsi manajemen pelayanan selanjutnya. Perencanaan yang dilakukan oleh pengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Nagekeo telah dilaksanakan, namun belum maksimal. Tetapi dalam pelaksanaan penyusunan perencanaan dilakukan rutin setiap akhir tahun untuk membahas berbagai keperluan terkait penyediaan air bersih.

Penyusunan rencana yang dilakukan oleh pengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nagekeo dalam hal pelayanan air bersih dilakukan setiap akhir tahun. Penyusunan tersebut meliputi perencanaan SDM dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya, anggaran, metode, mesin, pemasaran, peralatan yang dilakukan rutin setiap akhir tahun untuk

membahas berbagai keperluan terkait penyediaan air bersih.

Perencanaan anggaran dilakukan dengan menyesuaikan jumlah kebutuhan dengan jumlah anggaran yang ada. Pembesaran itu kita gunakan untuk pemenuhan penyediaan air bersih untuk pelanggan yang belum terlayani 24 jam dan kita itu selalu menyesuaikan jumlah kebutuhan yang kita perlukan dengan anggaran yang ada. Tetapi masih ada permasalahan terkait dana khusus pembesaran jaringan perpipaan.

Perencanaan alat dan bahan PDAM Kabupaten Nagekeo dalam penyediaan air bersih yaitu dengan membuat rencana alat apa yang dibutuhkan, kemudian diajukan kepada direksi, setelah direksi menyetujui untuk diadakan pembelian dan apabila alat atau bahan tersebut segera dibutuhkan untuk perbaikan jaringan pihak PDAM akan segera melakukan pekerja tersebut.

### **Pengimplementasian**

Program pemerintah terhadap pelayanan kebutuhan masyarakat akan air bersih terus dicanangkan setiap tahun penganggaran dengan pemasangan saluran baru dan meteran gratis, yang dikelola langsung oleh PDAM ataupun melalui proposal Desa. Khususnya di Desa Maropokot dapat dilihat dari antusias masyarakat untuk

dapat menikmati air bersih dari tahun 2002 sampai tahun 2019 sangatlah meningkat berkat program pemasangan meteran air gratis dan berbayar, yang dikelola Desa bekerjasama dengan PDAM.

Tujuan akhir dari pada manajemen adalah untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, khususnya untuk PDAM Nagekeo cara yang digunakan untuk mencapai tujuan salah satunya adalah dalam bentuk implementasi, karena sesuai dengan visinya yaitu pelayanan yang prima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan dengan mewawancarai informan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa pihak dari PDAM Nagekeo telah melaksanakan pelayanan seoptimal mungkin.

PDAM Tirta Meulaboh telah menerapkan *Planing, Organizing, Actuating, Controlling*, artinya proses kegiatan manajemen PDAM telah diterapkan dengan tujuan akhir yaitu mencapai tujuan dari pada visi dan misi. Pengimplementasian digunakan untuk segala komponen yang berkaitan dengan manajemen PDAM Nagekeo dalam menyediakan air bersih, agar dapat melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan porsi masing-masing, sehingga tujuan perusahaan agar tercapai.

Pelayanan air bersih dilakukan oleh pihak PDAM berjalan kurang baik. Sesuai dengan perencanaan bahwa pihak PDAM melakukan pengawasan dengan kunjungan ke setiap Desa dalam jangka waktu 2 bulan sekali dengan 2 orang petugas dari PDAM. Namun di Desa Maropokot pengawasan ini berjalan kurang baik karena dilakukan hanya dua kali selama kegiatan pemeriksaan saluran pipa primer dan pemeliharaan meteran air dalam setahun, dan petugas hanya satu orang.

### **Menkoordinasikan**

Dapat dirumuskan sebagai rangkaian aktifitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan pelayanan air bersih dengan jalan membagi dan mengelompokkan perencanaan yang harus dilakukan serta menempatkan dan menyusun jalinan hubungan kerja. koordinasi mempunyai arti yang sangat penting bagi proses kegiatan manajemen, karena adanya penkoordinasian rencana kegiatan atau program yang direncanakan menjadi mudah terlaksana. sistem koordinasi pelayanan air bersih pada PDAM Nagekeo yaitu dengan menempatkan petugas-petugas lapangan di setiap desa.

Penyedia layanan dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai. Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap cepat merespon dan melayani pengguna layanan. Tanggap disini difokuskan pada sikap cepat pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nagekeo dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna layanan.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nagekeo dapat menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan masalah dan berusaha memperbaiki masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Namun hal tersebut bertentangan dengan tanggapan pelanggan yang merasakan langsung masalah yang dihadapi.

Ketanggapan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi keluhan yang disampaikan tidak direspon dengan baik atau kurang maksimal. Koordinasi untuk pelayanan dalam keluhan menurut saya masih kurang tanggap karena PDAM menyediaka call center yang fungsinya untuk menyampaikan keluhan tetapi

call center-nya kadang tidak berfungsi. Tidak ada yang merespon kalau nelpo call center-nya. Desa Maropokot dalam penkoordinasian terdapat kerjasama yang baik antara pihak PDAM dengan Petugas lapangan. Petugas lapangan selalu menyampaikan keluhan pelanggan ke atas (kantor PDAM) tentang keterhambatan pasokan air bersih. Namun sayang, petugas lapangan hanya satu orang sehingga pelayanan umum di lapangan terhadap keluhan pelanggan sangat sulit untuk dipenuhi. Dan pihak PDAM Nagekeo tidak menyiapkan tim khusus untuk mengantisipasi pemenuhan kepuasan keluhan pelanggan.

Koordinasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Nagekeo dalam menyediakan air bersih tertuang dalam struktur organisasi. Pernyataan tersebut didukung, Kabag Produksi, Kabag Peralatan, dan Seksi Teknis. Mereka menyatakan pendapat yang sama bahwa terdapat struktur organisasi penyediaan air bersih.

Pembagian kerja dalam struktur organisasi penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Nagekeo tersebut disesuaikan dengan kemampuan para pegawai. Mayoritas para pegawai PDAM Nagekeo yaitu lulusan SMA, sehingga pihak PDAM akan mengadakan

pelatihan untuk para pegawai yang sudah mendapatkan jabatan tersebut dan mengadakan sosialisasi atau pertemuan rutin merupakan upaya yang dilakukan PDAM Nagekeo dalam mengatasi hambatan koordinasi. Kegiatan tersebut dilaksanakan setiap akhir bulan, yang dihadiri oleh semua pegawai di PDAM Kabupaten Nagekeo. Pembagian kerja di PDAM sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya di struktur organisasi sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi ada beberapa pegawai yang kadang masih kurang teliti dengan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menimbulkan masalah yang seharusnya tidak terjadi.

### **Penyelesaian**

Dalam sistem organisasi pasti butuh sebuah penyelesaian terhadap apa yang telah diimplementasikan dan dilaporkan berdasarkan perencanaan yang telah disusun, pada setiap akhir tahun. Penyelesaian tersebut dalam bentuk evaluasi tindak kerja dan akan menjadi proyeksi jangka pendek, menengah dan panjang. Melakukan evaluasi di dalam suatu organisasi memang sangat penting, karena dengan evaluasi maka dapat mengetahui hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Apakah yang dilakukan sudah berjalan maksimal atau belum? Apakah tujuan

dan sasaran telah tercapai? Oleh sebab itu untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan oleh PDAM dan Petugas lapangan melakukan pertemuan evaluasi ketersediaan air bersih, yang dilaksanakan setelah dilakukan seluruh pemeriksaan dan pengawasan selama satu tahun penganggaran. Evaluasi dilaksanakan selama satu hari dengan membahas secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan air bersih sudah berjalan maksimal atau belum.

Penyelesaian dimaksud adalah kemampuan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan. Kemampuan pegawai dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas pegawai untuk melakukan tugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau penumpang agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan

secara efektif, ketelitian pegawai, pelayanan tanpa memandang status sosial. sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nagekeo.

Fungsi manajemen pelayanan air bersih oleh PDAM pada tingkat penyelesaian tidak berjalan baik, evaluasi yang dilakukan tidak melihat proses yaitu dengan cara mengamati hasil pelaporan dari pelanggan dan pencatatan dari petugas lapangan mengenai hasil, evaluasi ini memfokuskan pada aktivitas perencanaan pemeriksaan saluran pipa air dan pemeliharaan meteran air pelanggan serta ketersediaan pasokan air pada saluran pipa primer. Dan menurut peneliti mengenai aspek ketersediaan air bersih yang dilayani PDAM di desa Maropokot, yakni sebanyak 121 kepala keluarga tidak terealisasi seperti apa yang diharapkan masyarakat. Meskipun ada fungsi yang berjalan cukup baik seperti pengoordinasian, tetapi diperlukannya peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam kegiatan pelayanan air bersih di kecamatan Aesesa khususnya desa Maropokot.

## KESIMPULAN

Perencanaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nagekeo sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan pada kegiatan perencanaan yakni anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. Masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air seperti *Leak Detector*, *metal detector*, *WM tester*, serta sistem DMA (*Distric Metered Area*) baru mencapai 20% itu dari 16 cabang.

Pengimplentasian yang dilaksanakan oleh pihak PDAM Kabupaten Nagekeo, melalui sosialisasi dan pertemuan rutin perencanaan bahwa pihak PDAM melakukan pengawasan dengan kunjungan ke setiap Desa dalam jangka waktu 2 bulan sekali dengan 2 orang petugas dari PDAM. Namun di Desa Maropokot pengawasan ini berjalan kurang baik karena dilakukan hanya dua kali selama kegiatan pemeriksaan saluran pipa primer dan pemeliharaan meteran air dalam setahun.

Koordinasi tercemrin dari adanya bagan struktur organisasi di PDAM Kabupaten Nagekeo. 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.

Penyelesaian telah dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Nagekeo melalui dua jenis pengawasan. Pengawasan prefentif dan represif. Pengawasan prefentif pada manajemen penyediaan air bersih dilakukan dengan mengadakan pemantauan berkala dengan inspeksi jaringan. Sedangkan pengawasan prefentif untuk karyawan dilakukan dengan memberikan pengarahan atau peringatan untuk selalu menggunakan alat pelindung diri dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfa Beta
- Atik, dan Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerepan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Marwansyah, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfa Beta

- Moenr, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksaran.
- Notoatmodjo,S. 2007 *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P, 2015. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara