



PBM PENGUATAN MANAJEMEN PELAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN MINAHASA

Oleh

Abdul Rahman Dilapanga¹, Jeane Mantiri², Nancy M Onibala³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado

Email: ¹abdulrahmandilapanga@unima.ac.id, ²jeanelitha@unima.ac.id,

³nancyonibala@unima.ac.id

Article History:

Received: 11-09-2023

Revised: 07-10-2023

Accepted: 23-10-2023

Keywords:

PBM, Pelayanan,

PDAM, Desa Kembuan

Abstract: *Pelaksanaan pengabdian ini bertempat di Kabupaten Minahasa yang dalam hal ini adalah Desa Kembuan. Luaran dari pengabdian ini adalah; 1) Dihasilkannya laporan Pengabdian Kepada Masyarakat (PBM); 2) Publikasi Jurnal ter-akreditasi Nasional; 3) Terlaksananya FGD dan sosialisasi Penguatan Manajemen Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Minahasa; 4) Adanya hasil mengenai peningkatan kualitas manajemen pelayanan yang terinteritas; 5) Ditemukannya penyebab hambatan yang dihadapi dalam rangka kelangkaan air bersih juga rendahnya kualitas manajemen pelayanan di PDAM Kabupaten Minahasa. Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah persiapan dan pelaksanaan. Hasil yang diperoleh adalah terlaksananya FGD dan terbentuknya bagan struktur organisasi di PDAM Kabupaten.*

PENDAHULUAN

Air menjadi salah satu unsur pokok bagi kehidupan manusia sehari-hari baik digunakan untuk kehidupan manusia seperti untuk minum, mencuci serta mengelola makanan, mandi, mencuci, pembangkit listrik, transportasi, pertanian, industry serta juga untuk rekreasi. Menurut Environmental Protection Agency (EPA), air mengatur suhu bumi dan juga mengatur suhu tubuh manusia, membawa nutrisi dan oksigen ke sel, bantalan sendi, melindungi organ dan jaringan, dan menghilangkan limbah yang tidak diperlukan baik itu dalam proses pencampuran maupun sistem yang saling bereaksi satu sama lain [1].

Jumlah ini diperkirakan lebih banyak yang terbuang dari pada masuk ke dalam tubuh. Hampir dalam setiap aktivitas manusia tidak akan dapat dipisahkan dari air, baik itu air yang dikonsumsi dan masuk ke tubuh maupun air untuk keperluan sehari-hari, Pada umumnya air yang dikonsumsi oleh orang Indonesia untuk aktivitasnya sehari-hari berkisar antara 100 - 200 L atau 3.000 - 6.000 L per bulan, semua aktivitas ini rata-rata digunakan untuk keperluan mandi maupun cuci-cuci lainnya dimana air terbuang ke saluran. Beberapa diantaranya mungkin mengkonsumsi lebih tinggi mencapai 300 - 400 L per hari tergantung borosnya pemakaian air yang digunakan.

Hal yang menarik adalah ternyata air yang dikonsumsi untuk tubuh manusia sebagai kebutuhan pokoknya sehari-hari sangat sedikit, jumlahnya hanya kurang lebih 1.000 L per tahun atau setara dengan pemakaian air untuk aktivitas pencucian dalam waktu kurang dari seminggu, jumlah ini terhitung merupakan kebutuhan ideal dan mungkin banyak yang meminum air jauh di bawah angka tersebut.



Pentingnya akan Pelayanan Air Bersih menjadi momok yang luar biasa dalam kehidupan sehari-hari sehingga hambatan yang dialami masyarakat terkait sulitnya mendapatkan pasokan air bersih adalah pemanfaatan yang tidak optimal terhadap sumber air seperti sungai dan danau. Hal ini tak lain dan tak bukan dikarenakan oleh kebiasaan buruk masyarakat, yaitu membuang sampah sembarangan ke bantaran sungai.

Memang Pelayanan Air Bersih juga menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh pemerintah pusat sehingga pemerintah mengeluarkan berbagai inovasi untuk tersediannya air bersih di antaranya adalah program hibah air minum yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2010-2018 yang telah sedikit banyak membantu masyarakat menurut data hibah air minum telah sekurang-kurangnya menambah akses air bersih sebanyak 1,2 juta SR, dengan jumlah penerima manfaat 6,1 juta jiwa yang tersebar di 232 Kabupaten kota di 32 Provinsi di Indonesia, Pendanaan program hibah air bersih ini sejak tahun 2010-2016 berasal dari pinjaman Pemerintah Australia sebesar Rp 1,07 triliun, kemudian pemerintah lanjutkan tahun 2015-2018 dengan pendanaan berasal dari APBN Murni sejumlah Rp 2,34 triliun.

Dalam rangka terciptanya peningkatan kualitas hidup manusia Indonesia yang merupakan bagian Nawa Cita presiden Joko Widodo, melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) bersama Pemerintah Daerah terus meningkatkan akses air bersih dan sanitasi kepada masyarakat khususnya pada masyarakat di pedesaan yang jarang tersentuh oleh kebijakan pemerintah pusat [2].

Di dalam Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air menjelaskan bahwa terbatasnya ketersediaan sumber daya air pada satu sisi dan terjadinya peningkatan kebutuhan Air pada sisi lain menimbulkan persaingan antarpengguna Sumber Daya Air yang berdampak pada menguatnya nilai ekonomi Air. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan konflik kepentingan antarsektor, antarwilayah, dan berbagai pihak yang terkait dengan Sumber Daya Air. Untuk itu, diperlukan pengaturan yang dapat memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari dan irigasi pertanian rakyat. Oleh karena itu, penyediaan Air untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari dan irigasi pertanian rakyat dalam sistem irigasi yang sudah ada merupakan prioritas utama di atas semua kebutuhan Air lainnya [3].

Atas dasar penguasaan negara terhadap Sumber Daya Air, Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah diberi tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengelola Sumber Daya Air, termasuk tugas untuk memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari atas Air bagi masyarakat. Di samping itu, Undang-Undang ini juga memberikan kewenangan Pengelolaan Sumber Daya Air kepada pemerintah desa, atau yang disebut dengan nama lain, untuk membantu pemerintah dalam Pengelolaan Sumber Daya Air serta mendorong prakarsa dan partisipasi masyarakat desa dalam Pengelolaan Sumber Daya Air di wilayahnya [4].

Menjadikan Pelayanan yang didalamnya termasuk pengelolaan dan pengembangan terhadap pengelolaan air bersih sangat penting dimana perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi tersediannya air bersih, pemerintah mempunyai kewajiban untuk membangun fasilitas penyedia air bersih yang layak sehingga seluruh kebutuhan masyarakat terhadap air bersih. Kemudian juga masyarakat sendiri harus membantu pemerintah untuk menyelesaikan pembangunan fasilitas penyedia air bersih agar rampung dengan cepat serta merawat fasilitas tersebut agar dapat bertahan lama [5].

Tidak hanya untuk kebutuhan pertanian tetapi ketersediaan air bersih untuk kebutuhan



rumah tangga sangat sulit untuk di dapatkan karena hanya beberapa masyarakat yang memiliki sumur, sesuai dengan observasi awal yang dilakukan, peneliti melihat bahwa memang air bersih sangat sulit di dapatkan oleh masyarakat di Desa Kembuan Kabupaten Minahasa. Pendistribusian air tidak jelas dan masyarakat hanya mengandalkan membeli air dan memanfaatkan lubang galian untuk menampung air, dan belum ada tindak lanjut dari pemerintah, jadi masyarakat setempat yang berinisiatif untuk membangun bak dan pipa untuk mengambil air dari pegunungan.

Identifikasi Masalah

1. Pelaksanaan manajemen pelayanan air bersih yang dinilai masih kurang optimal berdasarkan observasi warga Desa Kembuan Kabupaten Minahasa.
2. Literasi masyarakat mengenai alur manajemen pelayanan maupun pemerolehan air bersih dari PDAM Kabupaten Minahasa yang masih minim
3. Ketersediaan air bersih yang sering kali menjadi kendala di desa Kembuan Kabupaten Minahasa

METODE

1. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode yang digunakan yaitu metode *Focus Group Discussion* (FGD), ceramah, dan partisipatif, dan latihan.

2. Persiapan dan Desain Rancangan FGD

a. Membentuk Tim

b. Memilih dan mengatur tempat

c. Menyiapkan Logistik

d. Menyusun Pertanyaan FGD

3. Pelaksanaan FGD

Seperti yang sudah di jelaskan di awal bahwa dalam pelaksanaan FGD agar diskusi yang dilakukan berjalan baik (terarah/fokus, tidak ramai karena semua peserta ingin berbicara mengeluarkan pendapat, informasi dapat terjawab sesuai dengan harapan dan tujuan FGD) dibantu dengan seseorang yang dapat memfasilitatorankan para peserta lainnya yang dinamakan moderator.

HASIL

1. Perencanaan Penyediaan Air Bersih

Perencanaan PDAM di Kabupaten dalam penyediaan air bersih dilakukan setiap akhir tahun. Perencanaan meliputi perencanaan SDM, anggaran, metode, mesin, pemasaran, peralatan. dalam perencanaan itu memuat perencanaan SDM, perencanaan anggaran, perencanaan cara atau metode, perencanaan penyaluran ke masyarakat atau pemasaran, ada juga perencanaan alat sekaligus mesinnya. Dan juga terkait dana, sumber daya manusianya, metodenya, peralatan dan mesin-mesin, pemasarannya atau penyaluran ke masyarakatnya. Apa-apa saja yang dibutuhkan khususnya untuk penyediaan air bersih. biasanya.

a. Perencanaan SDM/Man

Pegawai di PDAM Kabupaten sebagian besar adalah lulusan SMA, untuk syarat kualifikasi khusus bagi karyawan itu tidak ada, sehingga PDAM Kabupaten memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang sudah menerima jabatan tersebut "Untuk kualifikasi tidak ada, sampai saat ini masih didominasi oleh lulusan SMA dan sederajat, jadi PDAM



memberikan pelatihan khusus untuk pegawai yang sudah mendapat jabatan”.

b. Perencanaan Anggaran (Money)

Perencanaan anggaran dilakukan dengan menyesuaikan jumlah kebutuhan dengan jumlah anggaran yang ada. Tetapi masih ada permasalahan terkait dana khusus pembesaran jaringan perpipaan. Alokasi dana belum terpenuhi karena jumlah pelanggan lebih tinggi daripada jaringan perpipaan untuk penyediaan air bersih. Sudah sesuai perencanaan awal, tapi ada permasalahan terkait dana khusus untuk pembesaran jaringan. Pembesaran itu kita gunakan untuk pemenuhan penyediaan air bersih untuk pelanggan yang belum terlayani 24 jam. 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.

c. Perencanaan Alat dan Bahan

Perencanaan alat dan bahan PDAM Kabupaten 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 pekerjaan tersebut. Perencanaan alat dan bahan seperti pipa, mesin teknis, serta asesornya dan lainnya di rancang kebutuhan apa yang di perlukan, kemudian diajukan ke direksi dan setelah direksi mempersetujui untuk diadakan pembelian.

d. Perencanaan Metode (Methods)

Perencanaan metode atau cara kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih mempunyai berbagai cara kerja yang tertera 14 metode atau cara kerja guna untuk memaksimalkan penyediaan air bersih yaitu mulai dari pengadaan sumber air baku, pembenahan sarana dan prasarana broncaptering, penghijauan sumber mata air, pembuatan as built drawing, pemasangan jaringan pipa transmisi distribusi, pembesaran jaringan pipa transmisi distribusi, penggantian jaringan transmisi distribusi, pembuatan pengaman jaringan pipa, penyempurnaan sistem jaringan perpipaan, penggantian meter pelanggan, penggantian jaringan pipa dinas, pembentukan DMA dan step test, inspeksi jaringan dan sambungan liar/bekas pelanggan, dan yang terakhir pengadaan alat deteksi kehilangan air dan sarana penunjang kerja teknik.

e. Perencanaan Pemasaran (Market)

Market atau dalam hal ini adalah upaya penyaluran ke masyarakat di PDAM kabupaten, Pendistribusian air untuk masyarakat saai 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 PDAM. Pendistribusian air untuk masyarakat saai 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 PDAM.

f. Hambatan dalam perencanaan penyediaan air bersih

Hambatannya di anggaran, yang diantaranya ada pembesaran jaringan atau perbaikan jaringan perpipaan yang berukuran besar harus menunggu persetujuan dari direksi Pada anggaran yang digunakan untuk pembesaran jaringan atau perbaikan jaringan.



Pembesaran jaringan ataupun perbaikan di wilayah yang belum terlayani 24 jam membutuhkan persetujuan dari direksi kurang lebih satu tahun. Sehingga wilayah yang belum terlayani 24 jam hanya menumpang sumber air dari wilayah lain

g. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan perencanaan penyediaan air bersih

Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi hambatan perencanaan penyediaan air bersih diantaranya pembesaran jaringan yaitu dengan mengambil sumber air dari wilayah lain, agar wilayah yang masih belum terlayani 24 jam akan mendapatkan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan untuk perbaikan jaringan perpipaan pihak PDAM akan mengevaluasi terlebih dahulu, apabila ada jaringan perpipaan yang sifatnya darurat, pihak PDAM akan segera menanggapi.

2. Pengorganisasian Penyediaan Air Bersih

Pengorganisasian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten dalam menyediakan air bersih tertuang dalam struktur organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Kabag Transmini, 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) Kabupaten disesuaikan dengan kemampuan para pegawai. Mayoritas para pegawai PDAM Kabupaten yaitu lulusan SMA, sehingga pihak PDAM akan mengadakan pelatihan untuk para pegawai yang sudah mendapatkan jabatan tersebut. Hambatan yang terjadi dalam pengorganisasian penyediaan air bersih di PDAM Kabupaten yaitu komunikasi yang kurang lancar antar pegawai hal tersebut terjadi karena kesibukan para pegawai

3. Pengarahan Penyediaan Air Bersih

Pengarahan digunakan untuk segala komponen yang berkaitan dengan manajemen PDAM Kabupaten dalam menyediakan air bersih, agar dapat melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan porsi masing-masing, sehingga tujuan perusahaan agar tercapai. Pengarahan tersebut bisa berupa komunikasi yang baik yaitu dengan cara melakukan pertemuan rutin untuk para pegawai. Sedangkan untuk motivasi dilakukan guna untuk memberikan dorongan kepada semua pegawai agar mereka melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. ggungjawabnya dengan baik. PDAM Kabupaten dalam melakukan pertemuan rutin setiap harinya hanya dilakukan oleh pegawai bagian teknik.

4. Pengawasan Penyediaan Air Bersih

Pengawasan PDAM Kabupaten dalam menyediakan air bersih dilakukan dengan dua cara yakni pengawasan preventif dan pengawasan repreventif. Pengawasan preventif dilakukan dengan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar selalu menggunakan alat pelindung diri saat melakukan pekerjaan di lapangan, sedangkan untuk mengetahui kondisi alat atau pipa yang rusak ataupun kropos dan melihat kebocoran di wilayah Kabupaten dengan melakukan pemantauan setiap hari melalui inspeksi jaringan. Hambatan atau masalah kebocoran pipa di wilayah Kabupaten diantaranya faktor alam dan faktor manusia. Sehingga pipa akan cepat kropos bahkan pecah.

Upaya perbaikan untuk jaringan perpipaan rumah tangga atau pipa kecil dapat langsung diperbaiki saat itu juga. Namun untuk jaringan perpipaan yang lebih besar harus menunggu dana atas persetujuan direksi. Hambatan yang di hadapi pihak PDAM Kabupaten dalam melaksanakan kegiatan penyediaan air bersih yakni mengetahui kondisi kerusakan



pipa yang berasal dari faktor lingkungan maupun faktor alam.

KESIMPULAN

Manajemen Penyediaan Air Bersih di PDAM Kabupaten meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan: Perencanaan yaitu semua perencanaan di lakukan dengan baik. Permasalahan pada kegiatan perencanaan yakni kurangnya pegawai dengan pendidikan terakhir D3, Anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. Masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air . kemudian 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, Pengorganisasian Kegiatan pengorganisasian tercermin dari adanya bagan struktur organisasi di PDAM Kabupaten. Struktur bagan organisasi tersebut menyangkut tugas dan wewenang masing-masing bagian yang ada. Namun untuk komunikasi antar pegawai juga sangat di perlukan, dikarenakan tugas dan wewenang yang berbeda-beda sehingga jarang dilakukan komunikasi, Pengarahan Kegiatan pengarahan telah dilaksanakan oleh pihak PDAM Kabupaten. Pengarahan dilakukan melalui sosialisasi dan pertemuan rutin. Kemudian jenis pengawasan yaitu Pengawasan preventif dan represif.

DAFTAR REFERENSI

- [1] F. Kuhu, A. R. Dilapanga, and J. Mantiri, "Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara," J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm., 2019.
- [2] R. Rinaldi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK," 2012.
- [3] Y. Yusmawati and J. Lubis, "The Implementation of Curriculum by Using Motion Pattern-Based Learning Media for Pre-school Children," JPUD - J. Pendidik. Usia Dini, vol. 13, no. 1, 2019.
- [4] J. Mantiri, "The Impact of Public Participation Towards Waste Management In Tataaran Patar Village of South Tondano District," J. Ilm. Adm. Publik, 2018.
- [5] H. A. S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. 2010.
- [6] Astuti, Novitri. (2014). Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Vol 3 Nomer 2. Diambil dari: www.e-journal.an.fisip-unmul.ac.id. (15 Mei 2014).
- [7] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 492 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- [8] Manullang, M. (2008). Dasar-dasar Manajemen. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.