

PERAN PERUSDA DALAM MENGELOLA SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

THE ROLE OF THE REGIONAL COMPANY IN MANAGING THE DRINKING WATER SUPPLY SYSTEM

Wyta Anita Silitonga*, Siti Hazzah Nur R

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*Koresponden email: wytashilitonga@gmail.com

ABSTRAK

Penyediaan akan air bersih menjadi hal yang utama dalam penentuan tingkat kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa layanan. Untuk menyediakan air bersih maka dibuat kebijakan sistem penyediaan air minum yang mengatur setiap unit penyediaan air minum baik dari segi infrastruktur ataupun fasilitas serta bidang pelayanan yang dapat meningkatkan penyediaan air. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Sistem Penyediaan Air Bersih (SPAM) yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio di Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dan informasi dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar. Data dan informasi yang didapat, dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teori Jones (1993) yaitu : Regulatory Role, Enabling Role, dan Direct Provision of Goods and Service. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio belum maksimal dalam menerapkan Sistem Penyediaan Air Minum, ketidakmaksimalan tersebut dilihat dari unit air baku, unit produksi, unit distribusi, serta unit pelayanan yang setiap unitnya masih belum melengkapi infrastruktur yang sudah ditetapkan pada kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum. Ketidakmaksimalan ini mengakibatkan kualitas air yang buruk dan keruh serta terhambatnya proses distribusi air kepada pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia layanan juga belum mampu meningkatkan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan akan air bersih

Kata kunci: Sistem Penyediaan Air Minum; Perusahaan Daerah Air Minum; Organisasi Sektor Publik

ABSTRACT

The provision of clean water is the main thing in determining the level of satisfaction for people who use services. To provide clean water, a drinking water supply system policy is created which regulates each drinking water supply unit both in terms of infrastructure and facilities as well as service sectors that can improve water supply. This research aims to analyze how the Clean Water Supply System (SPAM) is carried out by the Regional Drinking Water Company Mual Natio in the Sipahutar District Service Unit. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Data and information collection is carried out through interviews, observation and documentation. The research was conducted at the Sipahutar District Drinking Water Service Unit Regional Company. The data and information obtained were analyzed qualitatively using the theory Jones(1993) : Regulatory Role, Enabling Role, dan Direct Provision of Goods and Service. The results of the research show that the Regional Drinking Water Company Mual Natio has not implemented the Drinking Water Supply System optimally, this non-maximum can be seen from the raw water units, production units, distribution units, and service units, each of which still does not complete the infrastructure that has been determined in the System policy. Provision of Drinking Water. This lack of optimality results in poor and cloudy water quality and delays in the water distribution process to customers. Regional Drinking Water Companies as service providers have also not been able to improve services in meeting the need for clean water.

Keywords: Drinking Water Supply System; Regional Drinking Water Company; Public Sector Organization

PENDAHULUAN

Sebagai pelayan masyarakat pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan di bidang jasa penyediaan air bersih. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Aprilia et al., 2020). Penyaluran atau pendistribusian air seharusnya mendapatkan penanganan utama atau prioritas karena menyangkut hidup orang banyak. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air bersih, maka dibentuklah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM sebagai instansi penyaluran air bersih harus berupaya untuk mengatasi masalah ini. Masalah PDAM menurut Effendy (2011) adalah masalah kelembagaan dan manajemen yang masih rendah, sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi kurang kompeten, sistem operasi belum efisien, budaya kerja yang kurang, pemimpin yang tidak memiliki gagasan atau pandangan ke masa depan, serta strategi usaha yang kurang efektif. Siswadi (2012) dalam kajiannya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI), permasalahan umum yang dialami oleh PDAM

adalah rendahnya cakupan pelayanan yang diakibatkan oleh keterbatasan persediaan air baku, tingkat kehilangan air yang tinggi yang disebabkan oleh kurang terawatnya jaringan distribusi perpipaan, rendahnya tingkat penagihan piutang akibat tidak diterapkannya sanksi tegas terhadap pelanggan yang menunggak, peningkatan biaya produksi, tarif yang belum mampu menutupi biaya produksi, utang yang besar, tenaga kerja yang kurang profesional.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Natio merupakan satu satunya organisasi sektor publik penyedia air minum yang berada di Kabupaten Tapanuli Utara. PDAM ini berpusat di kota Tarutung dan mendistribusikan layanan air minum ke seluruh wilayah di Kabupaten Tapanuli Utara. Sebagai penyedia layanan jasa di bidang air bersih, PDAM Mual Natio dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan yang diberikan tentu harus sesuai dengan visi misi yang dimiliki oleh PDAM Mual Natio. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana proses pendistribusian air yang dilakukan oleh pihak PDAM serta bagaimana pihak PDAM dalam menyelesaikan masalah dan mengatasi keluhan keluhan dari masyarakat.

Terjadi penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2021 sampai tahun 2022. Jumlah pelanggan juga mengalami penurunan sebanyak 628 pelanggan dalam kurun waktu satu tahun. Penurunan jumlah pelanggan ini terjadi akibat banyaknya keluhan yang dialami oleh masyarakat terhadap pelayanan PDAM antara lain air yang keruh dan pencemaran sumber air, kebocoran pipa, serta air mati. Pihak PDAM sendiri dinilai tidak cepat tanggap dalam mengatasi dan menyelesaikan keluhan masyarakat ini.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, banyak terdapat masalah terkait dengan air yang didistribusikan oleh PDAM Mual Natio di unit kecamatan Sipahutar, diantaranya adalah air keruh, terkadang air yang keluar disertai lumpur sehingga sama sekali tidak bisa digunakan. Dalam hal ini masyarakat mengakali dengan mengendapkan air terlebih dahulu sebelum digunakan. Hal ini terjadi akibat pencemaran yang terjadi pada sumber air. Salah satu sumber air PDAM Mual Natio unit Sipahutar adalah Sungai Aek Nalas yang berada dekat dengan kawasan hutan industri Eukaliptus milik PT. TPL.

Selanjutnya kebocoran pipa juga menjadi masalah yang kerap kali terjadi di berbagai wilayah Tapanuli Utara. Kebocoran pipa terjadi akibat beberapa hal seperti kualitas perpipaan yang buruk dimana pipa telah menipis dan akhirnya bocor. Kebocoran pipa ini juga menjadi salah satu penyebab kecilnya debit air yang masuk ke rumah warga. Permasalahan permasalahan yang sering

terjadi mengakibatkan masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Mual Natio, sehingga pelayanan PDAM Mual Natio masih dapat dikatakan belum berkualitas.

Berbagai permasalahan ini terjadi akibat kurangnya pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM. Dalam menjalankan tugasnya, PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah diatur dalam UU No 17 Tahun 2019 tentang SDAir pasal 19 ayat 4 yaitu Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah di bidang pengelolaan sumberdaya air memiliki tugas menyelenggarakan sebagian fungsi pengelolaan sumber daya air yaitu pembangunan, pengoperasian, dan pemeliharaan. Memiliki tugas penggunaan sumberdaya air untuk kebutuhan usaha hanya pada wilayah kerjanya. Serta Pasal 15 bahwa dalam mengatur dan mengelola SDAir pemerintah daerah bertugas untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air minum di kabupaten dengan menetapkan strategi dan kebijakan kabupaten kota dalam penyelenggaraan SPAM.

Berdasarkan peraturan tersebut maka terbentuklah kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 122 Tahun 2015 yang mengatakan bahwa pemerintah menjamin hak rakyat atas air minum. Namun dalam penerapannya peraturan tersebut belum berjalan dengan baik, dilihat dari masih belum terpenuhinya kebutuhan akan air bagi masyarakat. Tujuan dari sistem penyediaan air minum adalah untuk memberikan perlindungan dan menjamin pemenuhan hak rakyat atas air, menjamin keberlanjutan ketersediaan air dan sumber air agar memberikan manfaat secara adil bagi masyarakat, terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, tercapainya kepentingan yang seimbang antara pelanggan dan penyedia layanan, tercapainya penyelenggaraan air minum yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan air minum.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Larasati & Yussa (2016), penelitian ini mengemukakan bahwa PDAM masih belum mampu memberikan pelayanan yang baik seperti mendistribusikan air secara terus menerus selama 24 jam dalam sehari dengan kualitas air yang bersih, serta kesediaan PDAM dalam mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan dan juga sikap cepat dan tanggap karyawan dalam melakukan perbaikan masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian oleh Afiatun et al., (2019). Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi yaitu masih belum adanya sistem penyediaan air minum di 3 kecamatan di Majalengka, dimana masyarakat

masih kesulitan mendapatkan air dan masih mengandalkan sumur, padahal tidak semua masyarakat sanggup untuk memiliki sumur sendiri. Sehingga dibuatlah perencanaan pembangunan sistem penyediaan air minum. Selanjutnya penelitian oleh (Ulfarina et al., 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penyediaan air bersih di kawasan permukiman kampus UNS masih kurang efektif. Dilihat dari unit distribusi dimana kualitas air masih buruk dan tingkat kehilangan air masih tinggi. Sementara dilihat dari unit pelayanan juga masih kurang efektif karena belum mampu mencapai target yang diperlukan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar Kabupaten Tapanuli Utara yang beralamat di Jl. Gereja, Pasar Lama, Desa Sipahutar 1, Kecamatan Sipahutar. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian narasumber atau informan yang menjadi sumber informasi dari penelitian ini diantaranya adalah Direktur PDAM Mual Natio, Kepala Bagian Keuangan, Kepala Bagian Pelayanan, Kepala Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar, dan masyarakat. Selanjutnya kegiatan yang dilakukan peneliti dalam analisis data terhadap penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PDAM Mual Natio merupakan organisasi sektor publik yang menyediakan dan memfasilitasi kebutuhan persediaan air bagi masyarakat di Kecamatan Sipahutar. Peran PDAM Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar ialah untuk memproduksi air bersih dan mendistribusikan kepada masyarakat sebagai wujud memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan air bersih di Kecamatan Sipahutar. Sesuai dengan Perda Perumda Mual Natio No 04 Tahun 2023 Mual Natio mempunyai kewajiban (1) Mengoperasikan sarana pelayanan air minum; (2) Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa; (3) Memberitahukan

kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan; (4) Melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan; (5) Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air; dan (6) Melakukan perawatan dan perbaikan terhadap infrastruktur air minum. Pelaksanaan kewajiban inilah yang merupakan peran PDAM Mual Natio

Berangkat dari permasalahan ketersediaan air di wilayah Kecamatan Sipahutar tentunya hal ini menjadi tanggungjawab PDAM Mual Natio unit pelayanan Kecamatan Sipahutar untuk memecahkan masalah dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peran PDAM Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar sebagai organisasi sektor publik dalam penyediaan air minum di wilayah kerjanya peneliti menggunakan teori Jones (1993) peran utama organisasi sektor publik mencakup *regulation role*, *enabling role* dan *Direct Provision of Goods and Servic*, yang akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

Regulatory Role (Peran Regulasi)

Regulatory role adalah acuan bagi organisasi sektor publik dalam pelaksanaan perannya. Adapun *regulatory role* PDAM Mual Natio dalam penyediaan air minum ialah adanya kebijakan berbentuk peraturan pemerintah yang mendasari dan mengatur terkait layanan air minum kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio yang berada di Jln. Raja Johannes No 199 Tarutung, memberikan layanan berupa penyediaan air minum kepada pelanggan yang terdiri dari sepuluh unit pelayanan yang tersebar di Kabupaten Tapanuli Utara. Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio terdiri dari 10 unit pelayanan yang tersebar di Kabupaten Tapanuli Utara.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PDAM Mual Natio Berdasarkan Unit Pelayanan Pada Tahun 2021-2022

No	Unit Pelayanan	Jumlah Pelanggan 2021	Jumlah Pelanggan 2022
1	Tarutung	7986	8086
2	Sipahutar	1473	1476
3	Muara	802	832
4	Sipoholon	689	608
5	Pangaribuan	484	454
6	Garoga	629	391
7	Sarulla	293	237
8	Pagaran	159	15
9	Simangumban	468	112
10	Siborong borong	12	12
JUMLAH		12995	12367

Sumber: PDAM Mual Natio 2023

Observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio belum menjalankan regulatory role dengan baik. Hal ini ditandai dengan masih ditemui beberapa permasalahan dan tidak berjalan dengan optimal sehingga mengakibatkan pelayanan air kepada masyarakat tidak menimbulkan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Yang menjadi sorotan peneliti disini adalah terikait dengan standart aturan dalam pelaksanaan, PDAM Mual Natio tidak memiliki peraturan ataupun regulasi terkait dengan pengelolaan sistem penyediaan air minum.

Berdasarkan wawancara dengan informan diketahui bahwa tidak ada regulasi maupun peraturan yang mencakup tentang sistem penyediaan air minum, Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar belum melakukan kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum dengan maksimal. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, dimana masih belum tersedianya infrastruktur yang memadai dalam proses penyediaan air minum. Selain itu hasil wawancara dengan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum tentang Sistem Penyediaan Air minum, diketahui bahwa sistem penyediaan air minum tidak dijalankan dengan optimal ditandai dengan tidak ada regulasi SPAM yang ditetapkan sehingga pada pelaksanaannya tidak berjalan dengan maksimal.

Kemudian, pemantauan kepatuhan terdapat ketidaktaatan penyedia layanan dalam menerapkan regulasi yang ada, sehingga mengakibatkan permintaan masyarakat akan air bersih belum terwujud. Pembangunan infrastruktur sistem penyediaan air minum yang tidak merata juga mengakibatkan ketimpangan akan ketersediaan air minum. Khususnya di wilayah Kecamatan Sipahutar masih teradi permasalahan kualitas dan kuantitas air. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan, bahwa kualitas air yang didistribusikan di wilayah kecamatan sipahutar tidak dalam kondisi baik, keruh dan berlumpur.

Selanjutnya, mekanisme penegakan yang berkelanjutan dan terfokus dalam pelaksanaannya belum tercerminkan oleh PDAM Mual Natio. Hal ini terlihat dari segi pembangunan yang belum merata, hanya unit Tarutung yang dilakukan pembangunan sistem penyediaan air minum sedangkan di unit lain salah satunya unit pelayanan Sipahutar tidak dilakukan pembangunan infrastruktur. Kurangnya anggaran menjadi salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi terhambatnya pembangunan infrastruktur sistem penyediaan air minum.

Berbicara mengenai anggaran, ketersediaan anggaran menjadi hal yang krusial dalam pelaksanaan pembangunan infrastruktur ini. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum

yang menyatakan bahwa untuk pembangunan infrastruktur anggarannya bersumber dari APBD Tapanuli Utara yang dituangkan dalam Peraturan Bupati tentang APBD Tapanuli Utara. Tentunya dalam hal ini untuk melakukan pembangunan yang merata disetiap unit PDAM tidak bisa bertindak langsung harus bercuan pada ketersediaan APBD Tapanuli Utara. Namun anggaran untuk setiap unit berdasarkan dengan biaya operasional, perbaikan kerusakan dan gaji petugas bersumber dari pendapatan PDAM itu sendiri.

Melaksanakan Peran

Enabling role merupakan peran organisasi sektor publik dalam melaksanakan keseluruhan perannya sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Adapun *enabling role* yang terlaksana oleh PDAM Mual Natio Unit Pelayanan Sipahutar dapat digambarkan dan dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti. Sistem Penyediaan Air Minum masih dilakukan di Unit Tarutung yang berasal dari sumber air Simarsar dengan membangun Instalasi Pengelolaan Air. Dengan adanya pengelolaan air ini air yang berasal dari sumber air baku dapat diolah dengan baik sehingga menghasilkan air bersih. Untuk unit lain termasuk Kecamatan Sipahutar penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Bersih Masih belum maksimal dilakukan. Adapun infrastruktur yang dimiliki oleh unit pelayanan Sipahutar masih belum maksimal dan belum sesuai dengan PP No 122 Tahun 2015. Masih banyak infrastruktur yang belum dimiliki oleh unit pelayanan Kecamatan Sipahutar serta masih banyak infrastruktur yang belum tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait sistem penyediaan air minum di Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio unit pelayanan Kecamatan Sipahutar, maka diperoleh.

a. Unit Air Baku

Unit air baku merupakan sumber air yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum untuk didistribusikan kepada pelanggan. Sumber air yang digunakan oleh unit pelayanan Kecamatan Sipahutar berasal dari sungai Aek Nalas, yang berada di desa Adian Padang, Sabungan Ni Huta V. Sungai ini menjadi satu satunya sumber air di Kecamatan Sipahutar. Sumber air ini berada sejauh kurang lebih 1 km dari jalan raya, dan terletak di tengah-tengah hutan namun berdekatan dengan perkebunan industri milik PT. TPL.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, fasilitas yang terdapat di sumber air ini yaitu terdiri dari bendungan, serta bak penampungan air saja. Terdapat tiga bak penampungan air dengan masing-masing memiliki kedalaman sekitar 1,5 m dimana dua diantaranya adalah bak terbuka

dan satu bak tertutup sebagai penampungan air bersih.

Antara bak pertama dan bak kedua berhubungan langsung dan hanya dibatasi oleh dinding yang memiliki sekat besi yang digunakan untuk menyaring kotoran-kotoran besar seperti dedaunan dan ranting pohon. Kemudian air yang sudah tersaring dari bak kedua dialirkan menuju bak ke tiga dengan menggunakan pipa besar. Air yang berada di bak penampungan kemudian akan disalurkan menuju bak pelepas tekanan.



Gambar 1. Bak Penampungan Air

Berdasarkan diatas terlihat bahwa bak penampungan yang berada di unit pelayanan Sipahutar menampung air keruh, fasilitas pengelolaan air bak yang dimiliki unit pelayanan Kecamatan Sipahutar juga belum maksimal, dengan tidak adanya alat penyaringan yang memadai. Kondisi sekitar sumber air juga dapat dikatakan tidak terurus terlihat dari adanya pohon-pohon tumbang yang tidak disingkirkan serta wilayah bibir sungai yang banyak ditumbuhi semak semak.

Unit air baku sebagai sumber air yang didistribusikan oleh PDAM Mual Natio juga pernah mengalami pencemaran air yang berasal dari pemupukan yang dilakukan oleh pihak TPL (Tba Pulp Lestari). Pencemaran tersebut terjadi akibat pemupukan yang dilakukan oleh pihak TPL ikut larut oleh air hujan dan masuk ke dalam sungai, sehingga mengakibatkan air sungai mengalami pencemaran. Untuk mengatasi masalah ini maka pihak PDAM meminta kepada pihak TPL untuk memberikan jarak penanaman sejauh 100 meter dari bibir sungai, agar pupuk yang larut oleh air hujan tidak ikut masuk ke dalam sungai.

b. Unit Produksi

Unit produksi adalah infrastruktur yang digunakan untuk proses pengolahan air baku menjadi air minum melalui proses fisika, kimia, dan biologi. Unit produksi sendiri terdiri dari bangunan pengolahan dan perlengkapan, perangkat operasional, alat pengukuran, serta bangunan penampungan air.

Pengelolaan air yang benar dilakukan dengan melakukan penyaringan terhadap air baku dengan menggunakan alat penyaringan yang dapat menyaring partikel partikel kecil seperti batu maupun lumpur. Kemudian dari proses penyaringan masuk kedalam bak penampungan dan melalui tahap pengendapan agar kotoran yang lebih kecil dapat mengendap. Air yang telah bersih kemudian akan disalurkan menuju bak penampungan terakhir yang kemudian akan didistribusikan kepada pelanggan.

Salah satu program Sistem Penyediaan Air Minum adalah pembangunan Instalasi Pengelolaan Air atau disingkat IPA, dimana IPA sendiri masih baru dibangun di Kecamatan Sipoholon dan merupakan satu-satunya pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Tapanuli Utara. Sementara untuk unit pelayanan Kecamatan Sipahutar sendiri belum dilakukan pembangunan IPA.

Berdasarkan informasi wawancara dengan informan, diperoleh bahwa sistem penyediaan air minum di unit pelayanan Kecamatan Sipahutar masih dalam proses pengajuan. Pengajuan tersebut sudah dilakukan sejak unit pelayanan kecamatan Sipahutar dibangun. Namun sampai saat ini infrastruktur yang tersedia belum maksimal dan belum sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam PP No 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada 18 September 2023 di kantor unit pelayanan Kecamatan Sipahutar, Unit pelayanan Kecamatan Sipahutar hanya memiliki infrastruktur berupa bak penampungan air atau disebut juga bak pelepas tekanan. Tidak ada pengolahan yang dilakukan oleh unit pelayanan kecamatan Sipahutar, hal ini disebabkan karena tidak adanya instalasi pengelolaan air yang dimiliki. Akibat dari tidak adanya pengolahan air, maka kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM dapat dikatakan buruk.



Gambar 2. Bak Pelepas Tekanan

Pelanggan PDAM sebenarnya tidak menggunakan air PAM untuk memasak karena air yang belum layak untuk dikonsumsi, pelanggan lebih memilih menampung air hujan atau membeli air

sumur untuk dikonsumsi. Air PAM hanya digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti mandi dan mencuci dengan tetap melakukan penyaringan secara mandiri seperti menggunakan kain atau pasir untuk mengurangi kekeruhan air.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat lain dikatakan bahwa air yang mereka terima dari PAM memiliki kualitas yang buruk juga. Hal ini sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti ke salah satu rumah pelanggan, peneliti juga mendapati bahwa memang benar air yang disalurkan PDAM keruh. Dengan tidak adanya instalasi pengelolaan air maka menunjukkan bahwa Sistem Penyediaan Air Minum masih belum maksimal dilakukan oleh unit pelayanan Kecamatan Sipahutar.

c. Unit Distribusi

Unit distribusi adalah sarana pengaliran air minum dari bangunan penampungan sampai unit pelayanan. Jaringan perpipaan yang dimiliki oleh unit pelayanan Kecamatan Sipahutar belum dapat dikatakan maksimal. Pipa sepanjang 9 km ditanam kedalam tanah yang melewati 5 desa yaitu Adian Padang, Hutamamungka, Sosor Siamporik, Siparendean, dan desa Sipahutar 1. kemudian air masuk kedalam bak pelepas tekanan untuk didistribusikan dengan jaringan perpipaan yang menyambung ke rumah rumah pelanggan dengan menggunakan pipa paralon.

Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio mendistribusikan air ke sebanyak 4.183.488 m³ dengan jumlah air yang terjual sebanyak 2.879.815 m³. Namun jumlah kehilangan air juga cukup besar yaitu sekitar 1.303.673 m³ atau sekitar 31,16%. Jumlah kehilangan air ini terjadi akibat kebocoran pipa yang dapat terjadi disetiap unit pelayanan, kebocoran pipa tersebut dapat berupa kebocoran pipa dengan kondisi kecil maupun kebocoran pipa yang besar yang mengakibatkan tingginya kehilangan air dan debit air yang masuk ke rumah pelanggan menjadi kecil. Kecamatan Sipahutar sendiri merupakan unit pelayanan terbesar ke 4 yang mengalami jumlah kehilangan air sebesar 102.566 m³ atau 36,64%. Kehilangan air ini terjadi akibat kebocoran pipa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama masyarakat, kebocoran pipa menjadi masalah yang cukup serius karena akan merugikan masyarakat, namun petugas cepat dalam mengambil tindakan penanganan dan perbaikan kebocoran. Petugas PDAM tidak melakukan pemeliharaan jaringan perpipaan secara rutin. Hal tersebut disebabkan oleh sistem perpipaan yang ditanam didalam tanah sehingga sulit untuk melakukan pemeriksaan secara rutin. Kemudian juga sulit untuk mengidentifikasi letak pipa yang bermasalah akibat pipa yang ditanam tersebut.

Enabling role juga terkait mengenai cara organisasi sektor publik sebagai pemecah masalah yang dihadapi, dalam pengelolaan sistem pe-

nyediaan air minum permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Mual Natio cukup kompleks.

Penyediaan Barang Dan Jasa

Penyediaan barang dan jasa oleh organisasi sektor publik, sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya PDAM Mual Natio unit pelayanan Sipahutar harus menyediakan dan memfasilitasi air minum. Sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab di bidang ketersediaan air, tentunya ada tuntutan dan harapan masyarakat terhadap PDAM Mual Natio untuk mampu memenuhi kebutuhan air di cakupan wilayah Kecamatan Sipahutar. Dengan itu peneliti menggambarkan pelaksanaan peneyediaan layanan air sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan Tahun 2022 Pada PDAM Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar

No	Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Januari	Teknis	286
		Pelayanan	171
		Rekening air	36
2	Februari	Teknis	248
		Pelayanan	161
		Rekening air	38
3	Maret	Teknis	340
		Pelayanan	161
		Rekening air	40
4	April	Teknis	257
		Pelayanan	156
		Rekening air	36
5	Mei	Teknis	229
		Pelayanan	142
		Rekening air	36
6	Juni	Teknis	206
		Pelayanan	181
		Rekening air	37
7	Juli	Teknis	314
		Pelayanan	9
		Rekening air	43
8	Agustus	Teknis	276
		Pelayanan	14
		Rekening air	40
9	September	Teknis	276
		Pelayanan	10
		Rekening air	41
10	Oktober	Teknis	363
		Pelayanan	20
		Rekening air	38
11	November	Teknis	372
		Pelayanan	17
		Rekening air	31

Sumber : PDAM Mual Natio 2023

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pengaduan teknis berupa pelayanan yang berfokus pada penyelesaian masalah teknis seperti perbaikan, pemeliharaan, pemasangan, dan pencabutan. Pengaduan layanan berupa proses atau mekanisme dimana pelanggan mengajukan keluhan akan pelayanan seperti kualitas layanan, respon petugas terhadap keluhan, dan ketidakpuasan pelanggan terkait layanan yang diberikan. Pengaduan rekening air yaitu pengaduan akibat ketidaksesuaian rekening air dengan air yang digunakan oleh pelanggan. Tabel pengaduan ini menunjukkan bahwa banyak keluhan daripada masyarakat terhadap petugas Perusahaan Daerah Air Minum setiap bulannya.

Pengaduan atas masalah yang terjadi di Kecamatan Sipahutar sendiri lebih banyak memberikan keluhan berupa kualitas air buruk, namun karena memang tidak adanya pengelolaan air maka hal tersebut belum dapat diatasi. Namun ada pula keluhan berupa kebocoran pipa yang menyebabkan debit air yang masuk ke rumah pelanggan itu kecil. L. Hunt (1999) hal ini termasuk dalam penghambat peran dimana terjadi nya *Role transition*, dimana PDAM sebagai penyedia layanan tidak memberikan sikap dan nilai yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam mengatasi suatu keluhan, petugas melibatkan semua anggota untuk turun ke lapangan sekalipun petugas yang turun bukan staf ahli namun mereka tetap melakukan tugas sebagaimana mestinya. Jadi siapapun petugas yang berada dekat dengan lokasi kerusakan maka ditugaskan untuk segera melakukan perbaikan. Usaha yang dilakukan petugas dalam mengatasi pengaduan atau keluhan dari masyarakat dimana setiap pelayanan memiliki staff atau ahlinya masing masing, namun untuk pelaksanaan tugasnya semua petugas saling bekerjasama tanpa harus menyesuaikan dengan tugasnya masing masing sudah cukup baik meskipun keluhan dari masyarakat belum sepenuhnya terselesaikan dengan baik.

Disesuaikan dengan prinsip yang diharapkan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik, yaitu pilihan dan konsultasi mengenai sektor publik harus menyediakan pilihan yang praktis yang dilakukan dengan konsultasi yang teratur dan sistematis dalam hal ini PDAM Mual Nauli sudah menunjukkan adanya tindakan dalam menyediakan pilihan atas pelaksanaan penyediaan air. Salah satu masalah yang cukup krusial adalah air keruh dalam kasus ini PDAM Mual Nauli khususnya unit pelayanan Sipahutar harus mampu menentukan jalan keluar sebagai pilihan praktis untuk mengurangi permasalahan.

Berdasarkan hasil wawancara petugas unit pelayanan Sipahutar melakukan himbauan untuk

mengantisipasi ketika air keruh dengan melakukan penampungan air di bak dan dilakukan penyaringan. Metode penyaringan ini dilakukan ketika air yang dihasilkan keruh, unit pelayanan Sipahutar melakukan tindakan ini sebagai langkah praktis sesuai dengan kapasitas yang dimiliki karena untuk mengantisipasi air keruh belum dapat diupayakan.

Kedua, meletakkan secara tepat. Jika ada sesuatu yang salah, perlu ada permintaan maaf, penjelasan yang lengkap dan ketangkasan serta pemulihan yang efektif. Prosedur keluhan yang dipublikasikan dengan jelas serta mudah diikuti dengan kajian dari orang yang independen, apabila mungkin. Prosedur keluhan yang di PDAM Mual Natio unit pelayanan Kecamatan Sipahutar dilakukan dengan pengaduan melalui call center dan media sosial.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dilihat bahwa permasalahan telah diidentifikasi. Pada dasarnya permasalahan penelitian diidentifikasi dari topik yang bersifat umum. Setelah dilakukan pengkajian awal, topik yang bersifat umum tersebut difokuskan menjadi masalah penelitian yang spesifik (Haidir, 2019). Berdasarkan pendapat ini, peneliti telah mengidentifikasi masalah sistem penyediaan air minum yang terdiri dari unit air baku, unit produksi, unit distribusi, serta pelayanan tidak sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Sistem Penyediaan Air Minum masih belum maksimal dilakukan oleh PDAM Mual Natio unit pelayanan Kecamatan Sipahutar, dilihat dari infrastruktur yang belum memadai terutama dalam unit air baku dan produksi yang mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat yang masih belum dapat diatasi oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum. Serta untuk unit distribusi dan pelayanan juga belum dapat dikatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi atau undang undang yang tertuang dalam PP No 122 Tahun 2015 belum dapat dijalankan dengan baik dan tujuan sistem penyediaan air minum untuk menyediakan air bersih yang layak minum belum dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas juga dapat dilihat bahwa perusahaan Daerah Air Minum juga memiliki fungsi yang belum sepenuhnya dilaksanakan, diantaranya adalah PDAM belum mampu memanfaatkan sumber daya air di Kecamatan Sipahutar dengan baik dengan tidak menerapkan pengolahan air yang baik dan benar, sehingga air yang didistribusikan tidak dapat digunakan dengan maksimal. Kemudian pada penerapannya pengelolaan PDAM belum maksimal mengelola sarana dan prasarana sehingga proses pendistribusian air masih belum maksimal. Selanjutnya dewan pengawas PDAM Mual Natio belum melakukan tugasnya dengan tepat, dimana masih banyak masalah yang belum terselesaikan dan kebutuhan masyarakat akan air bersih masih belum sepenuhnya ditangani.

Analisis Dampak

Berdasarkan wawancara, dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh bahwa dampak peningkatan pendapatan serta efisiensi pelayanan publik belum dapat dicapai oleh perusahaan daerah air minum Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar, sehingga keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan dengan baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat pelanggan PDAM menyampaikan bahwa air yang disalurkan PDAM belum dapat dikatakan air bersih, karena kondisi air yang keruh dan tidak layak untuk dikonsumsi. Unit pelayanan kecamatan Sipahutar juga belum mampu mengatasi masalah air keruh yang sering dikeluhkan oleh masyarakat akibat tidak adanya infrastruktur berupa instalasi pengelolaan air di unit pelayanan.

Masyarakat sebagai pelanggan juga belum dapat merasakan dampak dan manfaat sistem penyediaan air minum, dimana kondisi air yang didistribusikan tidak layak untuk dikatakan sebagai air bersih dan tidak layak untuk dikonsumsi. Ketersediaan akan air bersih masih belum diterima oleh masyarakat. Buruknya kualitas air yang didistribusikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar malah memberikan dampak yang buruk bagi masyarakatnya, yaitu masyarakat harus mengeluarkan uang dua kali lebih banyak yaitu untuk pembayaran tagihan air PDAM serta pembelian air lainnya seperti galon untuk konsumsi bagi yang memang mampu, serta dampak gangguan kesehatan bagi masyarakat yang mengkonsumsi air PDAM karena air yang belum layak konsumsi harus tetap dikonsumsi. Dampak dan manfaat yang belum dapat dirasakan oleh masyarakat ini tidak sesuai dengan peran dan fungsi pemerintah yang bertanggung jawab atas ketersediaan air bersih bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sebagaimana yang tertuang dalam Undang Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3.

KESIMPULAN

Peran Perusahaan Daerah Air Minum Mual Natio Dalam Mengelola Sistem Penyediaan Air Minum Di Unit Pelayanan Kecamatan Sipahutar menunjukan masih terdapat beberapa kendala pada proses pelaksanaan diantaranya adalah pada Regulatory Role, untuk regulasi standart sistem penyediaan air minum belum ada, pemantauan kepatuhan berdasarkan regulasi juga belum dijalankan dimana kewajiban PDAM dalam menyediakan layanan air sesuai kualitas dan kuantitas tidak terlaksana dengan optimal, masih ditemu kualitas air yang keruh. Kemudian pada Enabling Role, keseluruhan unit mengalami permasalahan tersendiri. Mulai dari unit air baku terjadinya pencemaran sumber air yang dipengaruhi oleh aktivitas pencemaran lingkungan sehingga air yang dihasilkan

kerap keruh, tidak adanya instalasi pengolahan air yang mengakibatkan air yang tersalurkan ke masyarakat tidak tersaring partikel-partikel kecil seperti lumpur, pasir atau tanah, begitupun dengan unit distribusi masih belum berjalan dengan baik ditandai dengan tingginya tingkat kehilangan air yang dialami oleh masyarakat akibat kebocoran pipa. Selanjutnya pada *Direct Provision Of Goods And Service*, penyediaan barang dan jasa. PDAM Mual Natio Unit Pelayanan Sipahutar dalam pelaksanaannya belum dijalankan secara optimal, hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat mulai dari keluhan kualitas air buruk, kebocoran pipa yang menyebabkan debit air yang masuk ke rumah pelanggan itu kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiatun, E., Wahyuni, S., & Taruna, R. D. (2019). Perencanaan Sistem Penyediaan Air Minum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Di Wilayah Ikk Leuwimunding, Palasah, Sumberjaya Kabupaten Majalengka. *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.23969/jcbeem.v2i1.1454>
- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Indah, T. M., & Zulkarnaini, Z. (2022). Peran Badan Usaha Milik Desa Dalam Pengembangan Potensi Wisata Danau Timbang Bunga Pengantin Di Kabupaten Kuantan Singingi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 59-73.
- Iswanti, S. I. S., & Zulkarnaini, Z. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Pengembangan Objek Wisata Pulau Tilan Di Kepenghuluan Rantau Bais Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 92-103.
- Larasati, M. P., & Yussa, A. T. (2016). Analisis Praktek Layanan Pdam (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Siak Kota Pekanbaru Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PUBLIKA*, 2(2), 144–161.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ulfarina, M., Yudana, G., & Aliyah, I. (2021). Efektivitas sistem penyediaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kawasan permukiman sekitar Universitas Sebelas Maret, Surakarta. *Region : Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Perencanaan Partisipatif*, 16(1), 29. <https://doi.org/10.20961/region.v16i1.25362>