

## Dilema Air Bersih di Kota Pulau (*Studi Efektivitas Pelayanan Air Bersih Di PDAM Kota Ternate*)

Fajri Thaib<sup>1</sup>, Ali Lating<sup>2✉</sup>, Rahmat Suaib<sup>2</sup>, Rasyid Pora<sup>2</sup>, dan Abdullah Kaunar<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate, Indonesia.

<sup>2</sup> Staf Pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate, Indonesia.

E-mail : [alilating@yahoo.com](mailto:alilating@yahoo.com)

Vol. <b>1</b>	No. <b>2</b>
Hal : 52 - 59	
Artikel Penelitian	

### Info. Artikel:

Diterima : 28 Okt. 2021

Direvisi : 7 Des. 2021

DIpublikasi : 7 Des.. 2021

### ✉ Koresponden Author :

Ali Lating

E-mail :

[alilating@yahoo.com](mailto:alilating@yahoo.com)

Universitas Muhammadiyah  
Maluku Utara  
Ternate, Indonesia



Copyright©

Fajri Thaib, Ali Lating,  
Rahmat Suaib, Rasyid Pora,  
dan Abdullah Kaunar

### Abstrak.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya sebagai pelayan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri maupun golongan tertentu, tetapi menyediakan segala macam sarana yang diperlukan masyarakat, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah, yang bergerak dalam pelayanan air minum. PDAM sebagai instansi yang menjadi tumpuan harapan dalam peningkatan pelayanan air bersih bagi masyarakat selaku konsumen air bersih. yang antara lain menyangkut jaminan untuk memperoleh pelayanan air bersih dengan layak dan terjamin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Tongole Kecamatan Ternate Tengah.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Air Bersih

## I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut good governance. Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good local governance) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu daerah, di tingkat pusat, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam menyelenggarakan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan begitu sangat luas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terlebih telah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah di beri kewenangan untuk mengatur daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya termasuk implikasi dari aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah akan

mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perenannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kota Ternate dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kota Ternate. PDAM sebagai salah 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 layak dan terjangkau. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang di publikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima layanan dalam hal ini adalah PDAM Kota Ternate. Keseluruhan pelayanan yang harus dilakukan oleh daerah sebagai konsekuensi dari otonomi daerah mencakup pelayanan-pelayanan yang sangat penting lemahnya pelayanan yang terjadi mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diemban oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktifitas, persiapan, dan implementasi proyek untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat. PDAM merupakan salah satu instansi dari pemerintah daerah yang memberikan pelayanan di bidang air bersih yang layak konsumsi. Sebab, air merupakan sumber daya alam yang melimpah dan banyak ditemukan di setiap tempat permukaan bumi sebagai sumber daya alam, juga kebutuhan dasar yang begitu penting yang dibutuhkan setiap makhluk hidup. Bagi manusia, kebutuhan akan air adalah mutlak karena hampir semua aktifitas manusia memerlukan air.

Sesuai dengan peraturan daerah Kota Ternate pasal 3 ayat 1 PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang di manfaatkan untuk masyarakat umum. Berbagai permasalahan masih dialami masyarakat Kota Ternate pada pelayanan PDAM dalam penyaluran air bersih sehingga masyarakat Kota Ternate kesulitan menikmati air bersih, menyusul ancaman kekeringan dan krisis air bersih semakin menyusutkan lingkungan Ake Gaale, Kelurahan Sangaji, Kecamatan Ternate Utara. Sebagai salah satu lokasi air bersih yang di distribusikan PDAM ke masyarakat. (Berita Satu.com:2015). Padahal lebih jauh lagi, persoalan ketersediaan air bersih di Kota Ternate termasuk zona merah, menjadi masalah serius. Bahkan, menurut jurnal "Vulnerability Assessment of Climate Change Impact on Small Island Water Resource", produksi air bersih di Ternate terus mengalami penurunan, sementara kebutuhan dari masyarakat meningkat. Oleh karena itu, jurnal yang disusun oleh para akademisi Universitas Khairun itu memperkirakan pada 2030 nanti, Ternate akan mengalami krisis air bersih

Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Ternate, Risval Tri Budiyanto dalam sebuah diskusi mengaku sampai saat ini Kota Ternate belum memiliki regulasi tentang batasan-batasan wilayah yang bisa dibuat permukiman. Dengan kata lain, pertumbuhan hunian masih akan terus berjalan tanpa kendali. Padahal satu-satunya sumber air bersih di Kota Ternate hanyalah berasal dari air hujan. Cermat (18 September 2020) Kelurahan yang berada di dataran tinggi Kota Ternate, salah satunya Kelurahan Tongole, Kecamatan Ternate Tengah yang sudah sejak lama tidak teraliri oleh layanan PDAM. Bahkan, bertahun-tahun warga Tongole menggantungkan nasibnya pada Air Tege-Tege, sebuah mata air yang berada di lereng gunung gamalama yang tidak jauh dari jalan raya. Di mana kian hari debit mata air tersebut makin berkurang, padahal kebutuhan air bersih begitu penting bersamaan dengan bertambahnya jumlah penduduk yang mestinya dipikirkan oleh pihak PDAM sebagai instansi yang menangani masalah krisis air bersih.

## **II. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2010:210) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dimana seorang peneliti berusaha untuk mendapatkan data secara akurat dan mendeskripsikan dengan konsep yang relevan. Tujuan utama dalam menggunakan metode ini, yakni untuk menggambarkan suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dalam memeriksa sebab-sebab dari gejala tertentu. Dengan penelitian ini, dapat diperoleh informasi atau data yang mendetail (Dermadi, 2004:300). Maka penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang efektifitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate dalam penyediaan air bersih.

### 2.1.1. Konsep Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effektive* berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan unsur pokok atau mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektifitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektifitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi proses masukan (input) maupun pengeluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana, metode dan model yang digunakan.

Menurut Sigit (2003:2) Efektivitas adalah suatu kontinum yang merentang dari efektif, kurang efektif, sedang-sedang, sangat kurang, sampai tidak efektif. Efektif sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai untuk kena sasaran yang ingin dicapai dalam suatu organisasi. Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi, 2010:3). Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (3 Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. "Gie (1988 :34) berpendapat "Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki." Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip dari Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya."

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektifitas. Menurut Effendy (2006) mendefinisikan efektifitas sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personal yang ditentukan". Pengertian lain yang dikemukakan Susanto (1975) menyatakan bahwa "efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi". Menurut pengertian Susanto di atas, efektifitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektifitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61). 17 Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan.

Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektifitas. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektifitas sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya." Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektifitas dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektifitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan

efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan tepat.

### **2.1.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut kamaruddin (2018: 2) (Sellang Ahmad, dan Mustanir 2009) dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sentosa (2008: 57) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan ( melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan aparatur negara serta swasta sesuai kebutuhan masyarakat.

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Monalisa dan Efanita, 2016 : 520) Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara maksimal dan berlandaskan pada asas pelayanan publik (Saidiman et al. 2019) ( Dawabsheh, Mustanir dan Jermstticiparsert 2020).

## **III. PEMBAHASAN**

### **3.1. Adaptasi Tantangan Ruang**

Kelurahan Tongole berada di dataran tinggi di Kecamatan Ternate Tengah sehingga proses penyediaan air yang disalurkan oleh PDAM perjalalannya sangat panjang yang melalui Reservoir Kelurahan Skeep, serta terbagi di reservoir Kelurahan Tabahawa dan disalurkan di beberapa Kelurahan hingga sampai ke Kelurahan Tongole. Berikut ini wawancara peneliti dengan Direktur PDAM Kota Ternate, yang mengatakan :

“Air yang kami salurkan ke Kelurahan Tongole itu bersumber dari reservoir Kelurahan Skeep. Setelah dari reservoir Kelurahan Skeep Kemudian disalurkan ke reservoir Kelurahan Tabahawa dan dari reservoir Kelurahan Tabahawa di distribusikan ke Kelurahan Gamayou, Maliaro, Moya, Torana, Marikrubu dan Kelurahan Tongole” *Wawancara dengan bapak Thamrin Alwi di kantor PDAM Kota Ternate, 14 September 2021).*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan PDAM Kota Ternate dalam proses penyediaan air bersih melalui pentahapan-pentahapan sampai ke Kelurahan Tongole dengan tantangan ruang dimana air terbagi di beberapa kelurahan dalam satu penampungan air. Adaptasi tantangan ruang dinilai sangat penting guna mengukur tingkat efektifitas kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Hal berbeda juga disampaikan oleh Kepala Bagian Administrasi, yang mengtakan:

“Kami PDAM berusaha agar konsumen itu bisa menikmati air bersih, akan tetapi daerah-daerah ketinggian biasanya menjadi kendala dengan kapasitas produksi air yang sedikit. kami tidak bisa melayani satu kali dua puluh empat jam pada konsumen. konsumen yang tidak terlayani satu kali dua puluh empat jam dikarenakan kami memberlakukan sistim buka tutup, dengan sistim buka tutup ini agar konsumen yang lain bisa menikmati air bersih. *Wawancara dengan bapak Basri Badjiser di kantor PDAM Kota Ternate, 14 September 2021).*

Hasil wawancara ini dapat dilihat bahwa Kapasitas produksi air yang dimiliki oleh PDAM sangat sedikit sehingga diberlakukan sistim buka tutup agar konsumen dapat terlayani. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Ini merupakan adaptasi tantangan ruang yang dilakukan PDAM dalam upaya pelayanan kepada masyarakat atau konsumen.

### 3.2. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan terget kongrit. Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sebagai konsumen air bersih. PDAM Kota ternate harus berjumpa dengan debit air yang sedikit serta tujuan yang ingin dicapai merupakan masyarakat yang berada di dataran tinggi dan jumlah masyarakat yang tak sedikit.

Dengan melakukan pelayanan dengan satu penampungan air serta tidak di dukung dengan debit air yang banyak, ini membuat PDAM Kota Ternate mengalami Kendala, kendalanya air yang perjalanannya sangat panjang dari penampungan Kelurahan Skeep dan tujuan terkahir yaitu Kelurahan Tongole Jumlah air semakin mengurang akibat dari kurangnya debit air.

“Pencapaian Tujuan kami tidak masimal di karenakan keterbatasan air baku sehingga penyediaan air untuk Kelurahan Tongole mangalami kendala, kendalanya yaitu air dari penampungan Kelurahan Skep menuju Kelurahan Tabahawa, dan dari Kelurahan Tabahawa terbagi dibeberapa Kelurahan diantaranya Kelurahan Gamayou, Kelurahan Maliaro, Kelurahan Moya, Kelurahan Torano, Kelurahan Marikrubu. Persoalan yang kami hadapi iyalah daya air untuk masuk di Kelurahan Tongole mulai berkurang dengan perjalanan air yang terbagi dibeberapa Kelurahan yang saya sebutkan” (Wawancara dengan bapak Thamrin Alwi di kantor PDAM Kota Ternate, 14 September 2021).

Kendala pelayanan air bersih juga di sampaikan oleh bapak Malik Abaiyo selaku Kepala Seksi Distribusi:

“kami sudah memasang meteran air di Kelurahan Tongole, akan tetapi dengan keterbatasan air baku, sehingga air tidak bisa jangkau di Kelurahan Tongole yang bisa di jangkau hanyalah Kelurahan Tongole RT 01 dan sisahnya di beberapa RT tidak bisa di dijangkau lagi dikeranakan air yang terbatas” (Wawancara peneliti dengan bapak Malik Abaiyo di Kantor PDAM Kota Ternate, 01 September 2021)

Hasil wawancara diatas dapat pahami, PDAM Kota Ternate mengalami kesulitan dalam melakukan penyediaan air di Kelurahan Tongole melalui pipa atau meteran dikarenakan keterbatasan air baku. Penyediaan air bersih sangat diperhitungkan dikarenakan kebutuhan akan air sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Jika permasalahan air bersih tidak di atasi secara cepat maka akan menjadi masalah serius terhadap masyarakat dibeberapa RT di Kelurahan Tongole dalam kebutuhan air bersih dari pelayanan PDAM. Mengingat PDAM Kota Ternate sudah memasang pipa air serta rekening air yang sudah barang tentu pelayanan air terhadap masyarakat di Kelurahan Tongole suda dapat diakses. Akan tetapi masalah terkendalanya debit air yang sedikit sehingga proses pelayanan dari PDAM Kota Ternate belum maksimal. Ini membuat masyarakat tentunya mengeluh dengan pelayanan PDAM Kota Ternate dengan kurangnya debit air tapi melakukan pemasangan rekening air. Tentunya pelayanan dari PDAM Kota Ternate tidak sejalan dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan faktor tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelyanan yang efektif tentunya tidak terlepas dari pihak penerima layanan yaitu masyarakat. Menurut Irawan (2004 : 3) kepuasan adalah sebagai persepsi terhadap produk jasa yang telah memenuhi harapan. Karena itu masyarakat tidak akan puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Dari hal ini terlihat bahwa yang penting adalah persepsi dan bukan aktual. Jadi, bisa terjadi bahwa secara aktual suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan masyarakat tetapi ternyata hasil dari persepsi masyarakat tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Oleh karena itu untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Seperti yang di sampaikan Bapak Hamdu A. Wahid Sebagai Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kelurahan Tongole, dalam wawancara dengan peneliti. yang mengatakan:

“Kami di sini pada prinsipnya jangankan tiap hari pelayanan dari PDAM, satu minggu pelayanan air dua kali kami sudah senang di karenakan masyarakat sudah ada bak penampung air yang nantinya menampung air yang disediakan oleh PDAM. Tapi sampai saat ini belum

terlakasana dengan baik pelayanan air di Kelurahan Tongole dari PDAM Kota Ternate melalui pipa atau meteran air” (wawancara dengan Bapak Hamdu A. Wahid, 02 September 2021).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih belum diterima secara efektif oleh masyarakat dari Pemerintah Kota Ternate melalui Pihak PDAM. Ini tentunya berdampak pada kepercayaan masyarakat tentang keberadaan PDAM Kota Ternate guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat setempat. Hal ini merupakan pertanyaan besar masyarakat terkait dengan keberadaan Pemerintah Kota Ternate dan PDAM Kota Ternate dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan air bersih secara merata. Seperti yang disampaikan masyarakat Kelurahan Tongole yaitu Bapak Rusdi Ahadi:

“PDAM sudah memasang pipa air, tapi kenapa sudah pemasangan pipa air lalu air tidak jalan, manusia hidupkan membutuhkan air. Kami di sini bertahan dengan air hujan, dan air tege-tege (sumber mata air alam). Masyarakat swadaya sendiri membeli pipa agar air bisa di salurkan ke rumah warga tanpa bantuan pemerintah. Jika musim kemarau tiba dan debit air sedikit kami membeli kepada pihak swasta”(wawancara 02 September 2021)

Dari hasil wawancara ini dapat dipahami belum adanya kebijakan Pemerintah Kota Ternate melalui Pihak PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada khususnya masyarakat Kelurahan Tongole secara merata. Dari kurang efektifnya pelayanan air bersih dari pihak PDAM Kota Ternate sehingga masyarakat mencari air sendiri dengan membeli air di pihak swasta serta berupaya menggunakan sumber mata air alam yang di sebut warga air tege-tege agar dapat memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Pelayanan air bersih dari PDAM Kota Ternate juga dikeluhkan oleh salah satu warga dimana sudah memasang meteran air namun harapan yang didapatkan dari pelayanan tersebut belum memuaskan. Ibu Elni yang penulis wawancarai mengatakan :

“Saya sudah memasang meteran air sebagai pelanggan PDAM Kota Ternate, akan tetapi air tidak jalan melalui pipa air, dan pelayanannya menggunakan mobil tangki. Ketika air sudah habis saya hubungi PDAM Kota Ternate. Namun pelayanannya lambat sehingga saya membeli air di pihak swasta. (wawancara 02 September 2021)

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Ternate dikeluhkan oleh pelanggan dimana dengan tidak jalannya air melalui pipa tersebut tidak jalan sehingga pelayanan yang di lakukan oleh PDAM Kota Ternate menggunakan mobil tangki. Namun pelayanan menggunakan mobil tangki di keluhkan oleh warga dimana labatnya pengantaran air sehingga pelanggan tersebut beralih membeli air di pihak swasta.

Disini dapat dilihat PDAM Kota Ternate mengubah pelayanan air dengan menggunakan mobil tangki akan tetapi pelayanan tersebut dinilai lambat oleh pelanggan atau masyarakat sebagai konsumen, oleh karena itu usaha yang dimiliki pemerintah yaitu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) harus diupayakan lebih baik untuk kepentingan masyarakat.

Dengan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Jika pun masyarakat harus membayar lebih kepada pemerintah untuk kemajuan usaha milik pemerintah. Namun, jika pelayanan kepada pelanggan tidak memuaskan masyarakat tentunya sangat kecewa dan akan mencari alternatif lain daripada menggunakan jasa pemerintah.

Hal ini merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber daya air pasal 16 h “Memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari atas air bagi masyarakat di wilayahnya”.

### 3.4. Respon Kebijakan

Untuk mengatasi permasalahan pelayanan air bersih di Kelurahan Tongole, PDAM Kota Ternate berupaya mengkoordinasikan dengan Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (PUPR) agar proses pekerjaan sumur bor sebagai program Pemerintah Kota Ternate untuk menambah ketersediaan air dapat diselesaikan, sehingga permasalahan air untuk Kelurahan Tongole bisa teratasi. Berikut ini wawancara peneliti dengan Direktur PDAM Kota Ternate :

“Kami masi menunggu proses pekerjaan sumur bor yang dilakukan oleh dinas Pekerjaan Umum yang sementara ini masi proses pekerjaan di perbatasan Kelurahan Tongole dan Kelurahan Marikrubu, jika pekerjaan sudah selesai dan Dinas Pekerjaan Umum sudah serahkan kepada PDAM, baru selanjutnya kami bisa melayani. Sebab kami PDAM bertindak sebagai operator setelah fasilitas sudah di sediakan oleh Pemerintah Kota Ternate, akan tetapi

langkah kami untuk melayani air bersih kepada masyarakat Kelurahan Tongole yaitu kami menyediakan Mobil Tangki jika ada masyarakat yang membeli dan meminta bantuan” (Wawancara peneliti dengan bapak Thamrin Alwi di kantor PDAM Kota Ternate, 14 September 2021).

Dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber dapat dikatakan bahwa PDAM Kota Ternate belum maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsi ketika mengalami kendala dalam keterbatasan air baku. PDAM bersifat menunggu program Pemerintah Kota Ternate yang dijalankan oleh Dinas lain yang bisa menambah ketersediaan air baku yang nantinya di serahkan kepada pihak PDAM untuk dioperasikan. Pihak-pihak yang harus berperan penting dalam mengatasi masalah tersebut adalah pihak Pemerintah Kota Ternate dan pihak PDAM Kota Ternate. Sebab Pemerintah Kota Ternate yang seharusnya memberikan jaminan kebutuhan air terhadap seluruh Masyarakat Kota Ternate yang pada khususnya masyarakat Kelurahan Tongole melalui pihak PDAM..

Selain dari informen di atas, peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Malik Abaiyo sebagai Kepala Seksi Distribusi. Kata dia :

“Pelayanan air bisa terjawab di Kelurahan Tongole dengan sumur bor yang sementara masi dalam proses pekerjaan oleh Dinas Pekerjaan Umum. Dengan adanya sumur bor ini dapat menambah ketersediaan air baku, sehingga proses pelayanan air di Kelurahan Tongole dapat berjalan dengan baik.. (wawancara peneliti dengan bapak Malik Abaiyo di Kantor PDAM Kota Ternate, 01 September 2021).

Pemerintah Kota Ternate dalam upaya memaksimalkan pelayanan air bersih sebelum timbul suatu permasalahan. Artinya, Pemerintah Kota Ternate harus mempunyai *road map* yang valid dan berkelanjutan untuk mengukur bagaimana kebutuhan air bagi masyarakat itu terpenuhi. Sehingga hal-hal yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya air atau aspek teknis di lapangan dengan mudah dan cepat untuk diselesaikan. Pelayanan dalam penyediaan air bersih yang di lakukan oleh PDAM Kota Ternate dengan menggunakan mobil tangki. Ini sebagai langkah alternatif untuk bisa melayani masyarakat di Kelurahan Tongole. Hal ini disampaikan oleh Ibu Dore Ayu sebagai Pelaksana Seksi Hubungan Langganan yang peneliti wawancarai, mengatakan:

“Jika air tidak jalan kami perbantukan dengan mobil tangki, bagi masyarakat yang membayar Rekening Air. Untuk daerah Kelurahan Tongole jika masyarakat tidak memasang Rekening air dan bagi yang membeli kami memberi harga kepada masyarakat 150.000 dengan isi air 3.000 Liter perTangki, dan masyarakat yang membayar Rekening air kami antar dengan gratis asalkan masyarakat membayar rekening air perBulan” (wawancara peneliti dengan Ibu Dore Ayu di Kantor PDAM Kota Ternate, 01 September 2021).

Hal ini terlihat bahwa PDAM Kota Ternate berupaya agar memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menggunakan mobil tangki. langkah ini di ambil dikeranakan debit air yang sedikit dan akses air tidak terjangkau ke Kelurahan Tongole melalui pipa atau meteran yang dibuat oleh PDAM Kota Ternate. Kemudian Bapak Fahmi sebagai pegawai PDAM Kota Ternate yang di wawancarai oleh peneliti, mengatakan:

“PDAM sebagai penyedia air yang bersih adalah menjadi kewajiban dari Pemerintah Daerah atau Perusahaan Daerah Air Minum untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, serta hak masyarakat bisa terpenuhi. (wawancara peneliti dengan Bapak Fahmi di Kantor PDAM Kota Ternate.03 September 2021).

Wawancara diatas dapat dipahami bahwa sebagai seorang pegawai mampu memahami bagaimana masyarakat bisa terlayani secara baik dan memberikan hak masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat berikan terhadap PDAM Kota Ternate. Hal tersebut dinilai sangat penting sebagai pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat.

#### IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kelurahan Tongole dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebutuhan akan air bersih di Kelurahan Tongole hingga saat ini diperhadapkan dengan masalah bentangan ruang, dimana Kelurahan Tongole berada di dataran tinggi serta tidak didukung dengan debit air yang memadai. Hal ini menyebabkan pemenuhan air bersih terbatas. Untuk kebutuhan sehari-hari masyarakat membeli air di PDAM dan pihak swasta (mobil tangki) serta

penyediaan air mandiri seperti membangun penampungan air hujan dan melalui mata air alam yang di sebut masyarakat setempat air tege-tege.

2. Tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan PDAM, masyarakat belum puas dikarenakan banyak keluhan masyarakat seperti belum terlaksana pelayanan air di Kelurahan Tongole serta penyediaan air yang tidak merata, dan juga terlihat dimana data pelanggan PDAM Kota Ternate khususnya di Kelurahan Tongole yang menggunakan rekening air sebagai pelanggan PDAM dan tidak menggunakan rekening air jauh berbeda dengan jumlah Kepala Keluarga yang lebih besar dibandingkan dengan data pelanggan PDAM. Artinya pelayanan PDAM belum dirasakan oleh sebagian banyak masyarakat Kelurahan Tongole.
3. Sebagai respon kebijakan dari kurangnya ketersediaan air baku, Pemerintah Kota Ternate sudah melakukan penambahan sumur bor untuk menambah debit air, yang sementara ini dikerjakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Ternate. Jika pekerjaan sumur bor sudah selesai dikerjakan maka akan di operasikan oleh PDAM Kota Ternate, sehingga pelayanan air bersih khususnya di Kelurahan Tongole dapat terjawab. Sebagai respon kebijakan lainnya PDAM Kota Ternate menggunakan mobil tangki. Ketika air tidak `disalurkan melalui pipa.

### Daftar Pustaka

- Brahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Bungin Burhan, 2010, *Penelitian Kualitatif*, Kencana, Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Lubis & Husain, 1987. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta.
- Moenir H.A.S. 1997. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, A.S. 2002. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Richard M. Steers, 1999, *Efektifitas Organisasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sapri, Mustanir, Darman, 2020, *Pelayanan Publik "implementasi dan aktualisasi"*, Qiara Media, Jawa Timur.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Berita Satu.com:2015. Diakses pada 32 Desember 2020. Pukul 20.15 WIT.
- <https://kumparan.com/ceritamalukuutara/krisis-air-di-tongole-ternate-belum-teratasi>. Diakses pada 31 Desember 2020. Pukul 18.17 WIT.