

**STRATEGI PELAYANAN PDAM DALAM MEUJUDKAN PENYEDIAAN
AIR BERSIH DI DESA KAKOR KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

Atanasia Erlina Yatin

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
atanasiyatin091@gmail.com;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang di gunakan oleh petugas pelayanan PDAM dalam mewujudkan penyediaan air bersih di desa kakor Kabupaten Manggarai Barat dan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan PDAM dalam mewujudkan penyediaan air bersih di desa Kakor . Penulis dalam melakukan penelitian memilih Lokasi penelitian yang di lakukan di Desa di Kantor PDAM Wae Roti Desa Kakor. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan pengamatan secara langsung atau observasi yang dilakukan dilapangan. Strategi yang di lakukan oleh PDAM wae roti dalam mewujudkan penyediaan air bersih adalah : untuk meningkatkan pelayanan akan air bersih bagi penduduk desa Kakor dengan mencakupi kebutuhan masyarakat, PDAM desa Kakor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan strategi aspek ekonomi, sosial dan politik serta meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kata kunci: *Strategi, pelayan, kualitas penyediaan air bersih*

A. PENDAHULUAN

Desa Kakor merupakan salah satu desa yang terletak di bagian selatan kabupaten manggrai barat. Selama 70 tahun sejak di ditetapkan sebagai salah satu desa di kabupaten manggarai barat, kakor menjadi Desa tersebut dalam perkembangan entah itu perkembangan infrastruktur dan juga perkembangan masyarakatnya. Dengan pesatnya perkembangan dari masyarakatnya dengan demikian kebutuhan akan air bersih juga sangat tinggi, sehingga mengakibatkan pemeimpin desa kakor harus sigap dalam menangani masalah tersebut. Karena Semenjak Berdirinya desa kakor masalah air bersih masih menjadi masalah utama yang terjadi di dalam Masyarakat desa kakor. Pada dasarnya air merupakan kebutuhan pokok bagi manusia. Seperti yang kita ketahui di kehidupan manusia pasti membutuhkan air untuk bertahan hidup dalam menjalankan kehidupan sehari- harinya karena manusia itu juga sangat membutuhkan yang namanya air dalam kehidupan .kebutuhan akan air bersih dalam kehidupan manusia banyak manfaatnya seperti ; air buat minum , mencuci, membersihkan, mandi dan masih banyak lagi manfaat air bagi kehidupan . Dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Desa Kakor Kabupaten Manggrai Barat yang semakin pesat, dengan demikian kebutuhan akan air bersih masyarakat sangat tinggi sehingga mengharuskan perusahaan air minum atau PDAM di Labuan bajo harus bekerja extra untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya tersebut.

PDAM merupakan salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan barang seperti saat ini adalah krisis air bersih. PDAM Wae Roti merupakan suatu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak terlepas juga dari tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Banyak pelanggan PDAM wae Roti di Desa kakor masih ada pelanggan yang merasa tidak puas karena masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih setiap hari. Petugas PDAM Wae Roti di desa kakor harus berpikir strategi apa yang akan di gunakan agar masyarakat desa kakor bisa mendapatkan air bersih. Tujuan utama yang di lakukan PDAM wae Roti di desa Kakor yang harus di kerjakan adalah sekarang bagaimana cara agar masyarakat di desa Kkaor bisa mendapatkan air bersih.

Perusahaan Air Minum (PDAM) Wae Roti Kabupaten Manggrai Barat, tingkat kinerjanya belum cukup baik, yang dimana masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan air bersih secara merata, hal ini dapat dibuktikan masyarakat Desa kakor penggunaan air bersih masih bergantian atau bergilir berdasarkan wilayah misalnya, diwilaya A penggunaan airnya hari senin sampai hari selasa dan diwilaya B penggunaan airnya hari rabu sampai kamis, ada juga diwilayah yang selama satu minggu tidak dapat mendapatkan air bersih. Serta warga yang ada di desa Kakor masih membayar mahal akan air bersih lewat mobil tanki yang jual air. Pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Air Minum Wae Roti masih kurang memuaskan. Hal ini berdasarkan masih ada keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung seperti kelambatan dalam menangani masalah, kurangnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat, kurangnya air bersih yang disalurkan ke masyarakat dan Kurangnya memperhatikan pipa yang bocor. Sehingga perlu di perhatikan tentang strategi yang di lakukan oleh Perusahaan Air minum Wae Roti dalam memenuhi kebutuhan serta menangani masalah masalah yang terjadi dalam pemenuhan kebutuhan akan air minum dalam masyarakat desa kakor kabupaten Manggrai barat. Dalam suatu Perusahaan supaya dikatakan baik perlu adanya Kepemimpinan yang bisa mengontrol karyawannya dalam bekerja, karena di dalam perusahaan Pemimpin harus bisa mengatur pegawai untuk menaati dan melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan aturan diberlaku di sebuah perusahaan. Pemimpin juga harus menyampaikantujuan dari visi dan misi dari sebuah organisasi agar mudah dipahami dan dimengerti agar bisa mencapai tujuan perusahaan dan kinerja kerja perusahaan meningkat. Pemimpin juga mempunyai peran yang penting didalam suatu Perusahaan, karena pemimpinlah yang menjadi kunci untuk perkembangan suatu perusahaan dan pemimpin juga bisa menentukan akan berkembangnya suatu perusahaan. Menjadi seorang pemimpin itu pasti memiliki cara yang berbeda-beda untuk memajukan perusahaannya. Didalam sebuah perusahaan pasti memiliki Faktor-faktor yang mempengaruhi pekerjaan dari karyawan itu tergantung dari cara seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan, motivasi juga bisa menjadi salah satu penghalang kerja bagi pegawainya. Oleh karena motivasi dalam perusahaan itu

sangat penting agar karyawan bisa melaksanakan pekerja baik yang bersifat internal maupun eksternal dalam melakukan suatu kegiatan . Dengan adanya motivasi maka dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya sesuai dengan harapan dan tujuan dari sebuah perusahaan.

Untuk memuaskan pelanggan yang membutuhkan akan penggunaan air bersih, Petugas PDAM harus memberikan pelayanan yang baik agar Kinerja dari petugas PDAM bisa mencapai

tujuan dari perusahaan bagi masyarakat desa kakor .bukan hanya kepada perusahaan PDAM saja tetapi termasuk juga dalam sektor publik dan sektor swasta pasti memerlukan kinerja perusahaan yang baik supaya bisa memajukan perusahaan tersebut dan memberikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat . Berkembang atau tidaknya suatu perusahaan itu tergantung pada kinerja karyawan dan perusahaan itu sendiri untuk mencapai tujuan yang di tentukan . permasalahan yang sering terjadi di sebuah perusahaan pasti ada baik individu maupun kelompok , oleh karena itu untuk menghindari kejadian seperti itu maka perusahaan harus memberikan sikap yang lebih tegas lagi kepada kinerja karyawan agar bisa konsisten dalam menjalankan tugas dengan baik , Agar bisa di terima baik oleh warga desa kakor yang membutuhkan pelayanan yang terbaik dari PDAM mampu diterima dengan baik oleh Masyarakat yang membutuhkan. Karena Kinerja dari pegawai PDAM merupakan hasil akhir dari seorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Perusahaan Air Minum (PDAM) Wae Roti di Desa Kakor kabupaten Manggarai Barat merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berperan besar dalam penyediaan air yang bersih. Sebagai salah satu perusahaan yang berorientasi pada keuntungan dan merupakan Perusahaan yang bergerak di Sektor Pelayanan Publik. maka karyawan dituntut untuk selalu melakukan bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut; Bagaimana Strategi yang perlu di jalankan Oleh petugas perusahaan Wae Roti dalam Memenuhi Kebutuhan akan air bersih Air Bersih untuk warga Desa Kakor Kabupaten Manggrai Barat

B. METODE

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian skunder dan penelitian primer. Penelitian Primer adalah penelitian yang menggunakan Observasi atau pengamatan yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian oleh peneliti dan penelitian primer juga merupakan penelitian yang dapat diperoleh secara langsung atau menggunakan metode wawancara dan juga menggunakan kuesioner ke pihak-pihak yang memiliki Peran penting dalam penelitian yang diselenggarakan. Keuntungan dalam penelitian primer adalah data yang didapatkan itu sangat akurat karna data yang didapatkan langsung dari tangan pertama, tidak ada pengecaraan data. Selain itu penelitian ini juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pribadi maupun organisasi. Penelitian Skunder sangat berbeda dengan penelitian primer, Jenis penelitsn Skunder yaitu jenis peneliti yang dapat memperoleh data dari Laporan perusahaan, laporan Lembaga riset. publikasi Lembaga pemerintahan, dan juga artikel berita. Jenis penelitian ini adalah jenis

penelitian yang menggunakan sumber data dari pihak eksternal bukan sumber data asli, atau dalam arti bahwa peneliti bukan merupakan tangan pertama ama sehingga tidak memiliki kendali dalam keakuratan data.

C. HASIL DAN ANALISIS

Desa kakor merupakan desa salah satu desayang terletak di bagian Selatan, Kabupaten Manggarai Barat, NTT. Masyarakat Kakor aslinya dari kampung Modo, adapun nama kakor diambil dari cerita rakyat yang mengisahkan bahwa pada jam 12 malam ada naga (ular) yang berkokok. Terkenalnya kampung kakor sudah sejak zaman kerajaan, kampung kakor berdiri tahun 1955. Dalam tatanan berdesa Desa Kakor bisa dikatakan sebagai salah satu desa yang paling istimewa di daratan kecamatan Lembor Selatan, bila ditinjau dari berbagai aspek diantaranya: Ekonomi, Politik, Sosial, Sarana dan Prasarana, Adat dan Budaya.

1. Tujuan dari strategi aspek ekonomi yaitu : untuk membentuk ekonomi sector akan penting kebutuhan air bersih bagi kehidupan . pengaru dari kurangnya akan air bersih terhadap perekonomian di desa kakor, aspek ekonomi di nyatakan dalam dua hal yaitu:
 - a. peningkatan kerja bagian keuangan dan pelaksanaan PDAM desa Kakor
 - b. peningkatan daya dukung lingkungan sumber daya air .
2. Tujuan dari staretegi aspek sosial yaitu : untuk meletakan suatu aturan dalam melakukan pelayanan akan kebutuhan air bersih bagi kehidupan masyarakat , strategi yang di lakukan adalah sebagai berikut : tingkat tinggi akan kebutuhan dalam penyediaan akan kebutuhan air bersih bagi masyarakat dan melakukan sector akan kebutuhan air .
3. Strategi dalam aspek lingkungan
Strategi dalam aspek lingkungan bertujuan mendukung terselenggaranya alokasi air baku dan pelayanan air bersih yang optimal dan memenuhi kaidah–kaidah konservasi dan daya dukung lingkungannya. Strategi di nyatakan dalam dua hal yakni:
 - a. peningkatan kualitas air bersih
 - b. peningkatan daya dukung lingkungan sumberdaya air

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan menunjukkan bahwa aspekk ekonomi di desa kakor tersebut menganggarkan dana sebesar 10 jutata perbulan , guna dana tersebut untuk membeli perlengkapan fasilitas akan kebutuhan air bersih seperti kebocoran pipi-pipa bisa di ganti dengan yang baru, dan tagihan yang di berikan kepada masyarakat tidak membebani masyarakt di desa kakor . masyaralat desa kakor juga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan petugas oleh PDAM. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan menunjukkan bahwa Aspek soasial di desa kakor sudah dilaksanakan dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat . dan masyarakat pun merasa paham dan puas akan sosialisasi yang di berikan, masyarakat desa kakor juga akan mengerti pentingnya akan kebutuhan air bersih bagi kehidupan . dengan melakukan sosialisasi yang di lakukan oleh petugas pdam masyarakat desa kakor juga bisa menerapkan aturan yang telah disampaikan oleh petugas PDAM.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa strategi aspek lingkungan di desa kakor kondisinya sudah memadai baik dari segi ekonomi, budaya, sarana-prasarana dan lingkungannya yang bersih sehingga kegiatan atau program yang diberikan petugas PDAM bisa berjalan dengan baik dan optimal .

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan yang di peroleh sebuah kesimpulan yang di peroleh sebuah kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah di ajukan dalam penelitian ini yaitu: wawancara yang di lakukan kepada petugas PDAM dapat di simpulkan warga sudah merasakan akan pentingnya air bersih bagi kehidupan sesuai yang cara yang di lakukan oleh petugas PDAM . selain itu petugas perusahaan air minum didesa kakor telah melakukan pembelian pipa baru yang akan di gunakan di plosok- plosok desa kakor . Agar terwujudnya ketersediaan air bersih yang berkelanjutan oleh PDAM Padang Sappa kedepannya maka saran dari penulis adalah:

1. Agar PDAM desa kakor bisa berjalan sesuai dengan yang di harapkan maka petugas PDAM kedepannya harus lebih cepat dalam menanggapi dan menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan serta dapat menambah SDM kerja yang berkualitas dalam menangani setiap permasalahan dan keluhan dari masyarakat terhadap PDAM desa kakor
2. seluruh warga desa kakor supaya bisa melestraikan lingkungan terutama pada bagian yang di jadikan salah satu tempat penampungan air bersih bagi masyarakat desa kakor .
3. strategi yang di guakan menjaga kualitas kebutuhan air bersih akan di lakukan melalui pipa penyaringan yang di miliki oleh perusahaan desa kakor.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Dian Vitta. (2007). Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan Banyumanik di Perumnas Banyumanik. Tesis: Program Pasca Sarjana, Magister Teknik Sipil, Universitas Diponegoro.
- Anisa, Prihartini, (2015), Administrasi Pendidikan; Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang 1436 H/2015 M.
- Anton Mulyono Aziz dan Maya Irjayanti, (2014), Manajemen. Bandung, Mardika Group.
- Agung, Witjaksono, (2009), Kajian Kemampuan Ekonomi Masyarakat Sebagai Pertimbangan Penyediaan Air Bersih Di Dusun Kebon Tatar Desa Kelayu Utara Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur, Nomor 14 Volume VII Juli 2009 : 45-60.
- Arwin dan Yurinia Mukmin, (2006), Kajian Keandalan Air Sungai Cisadane Memenuhi Laju Permintaan Air Baku PDAM Kota Bogor; Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol. 17/No.2, Agustus 2006, hlm. 58-74.
- 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).

Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Jenderal Cipta Karya, 2002, Tata Cara Rancangan Teknik Sistem Penyediaan Air Minum Perkotaan NSPM. Jakarta.

Gassing, Syarifuddin. S (2016), Management Public Relations.

<https://kupang.tribunnews.com/2018/10/03/krisis-air-bersih-di-labuan-bajo-pemakaian-pelanggan-18-20m3-bulan>

<https://m.liputan6.com/tag/pdam-labuan-bajo>