

KEBERLANJUTAN PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUMDA AIR MINUM TIRTA MEDAL KABUPATEN SUMEDANG

Akadun*, Ahmad Hidayat, Dadi Kusnadi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

E-mail: akadun64@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the sustainability of clean water services and the factors that affect the sustainability of clean water services. This research is a descriptive type of research using a qualitative approach or often called the naturalistic method, because the assessment is carried out in natural conditions (Natural Setting). This research was conducted at the Regional Public Company Tirta Medal Drinking Water in Sumedang Regency in November 2020. The samples in this study were 12 people. Data collection is obtained from interviews, documentation and observation. After the data is obtained, it is analyzed using data reduction, data presentation and verification. The results showed (1) the factors that determine the sustainability of PERUMDA services regarding the availability of clean water raw materials, namely: the role of the Regional Government, the number of employees, the number of customers, clean water sources, and the availability of pipelines in PERUMDA so as to optimize the services provided to customers. (2) Actors or actors who determine the sustainability of clean water services at PERUMDA include the Regional Government, the Director, the Head of Division, and the District Office / Head. Then the employee who is one of the determinants is expected to be able to determine the sustainability of clean water services, and customers. (3) Sustainability of clean water services in Sumedang Utara Branch with 4096 subscribers. Plans to optimize the manufacture of deep wells to be implemented in the head office with a capacity according to geologists of 4-5 liters / second to optimize services in Sumedang Kota area. The sustainability of clean water services at the Cisititu branch consists of 2 work units, namely the Darmaraja service unit and the Cisititu branch. The Cisititu branch is supplied more than 20 liters / second and to meet the service needs of the Cisititu and Karangpakuan Units, it has been able to provide clean water services for 24 hours. The continuity of clean water services at Darmaraja Service Unit currently lacks clean water discharge. because the water discharge has started to decrease. In the long-term plan, there will be additional water debit through deep bore wells, so that consumers will not feel water shortages due to the rotating system, and can accept new customers. (4) Sustainability strategy PERUMDA has a strategy of adding new water sources, providing electricity networks to anticipate the dry season, and making mineral water products to explore potential income outside of new service connections. The program or policy of the Tirta Medal Regional Public Company for drinking water in the covid-19 pandemic situation provides relief to customers, namely in the form of eliminating fines.

Keywords: Public Service, Sustainability Public Service, Good Governance.

PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Bila harapan pelanggan

dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka pelayanan sangat berkualitas, perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkan kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk menyebabkan meningkatnya kebutuhan air bersih di Kabupaten Sumedang. Hingga saat ini permasalahan air bersih di Kabupaten Sumedang masih terjadi pada umumnya memiliki air bersih (air permukaan, air bawah tanah, dan mata air) yang sulit dijangkau. Hal tersebut merupakan hambatan bagi masyarakat untuk mendapatkan air bersih. Pemerintah Kabupaten Sumedang telah melakukan berbagai upaya untuk mempermudah akses air bersih salah satu upayanya dengan mendirikan Perusahaan Umum Daerah air minum untuk mengelola air bersih yang awalnya berada di hulu atau sumber mata air menjadi air yang bisa disalurkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

Pesatnya pertumbuhan penduduk yang selalu meningkat dan tidak sebanding dengan penyediaan air bersih yang ada sehingga masyarakat mengalami kekeringan air pada musim kemarau yang disebabkan dengan penyediaan air bersih individual dengan memanfaatkan air tanah yang dimana air tanah sendiri ketersediaannya akan berkurang saat musim kemarau. Sehingga perlu adanya penyediaan air bersih yang berkelanjutan untuk meminimalisir resiko kelangkaan sumber daya alam yang dalam hal ini masyarakat tetap dapat memenuhi kebutuhan air bersihnya. Selain itu tingkat pelayanan air bersih di Kabupaten Sumedang sebesar 45.04% sehingga penyediaan air bersih belum memenuhi target kebutuhan seluruh masyarakat Sumedang dan akan menurunnya kualitas hidup masyarakat sehingga menimbulkan berbagai dampak dari kekurangan air bersih.

Dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan juga berkembangnya teknologi. Maka sistem pembayaran pun ikut ditingkatkan dan disesuaikan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan saat membayar. Sistem pembayaran pada Perusahaan Umum

Daerah air minum di Kabupaten Sumedang yang berlaku saat ini adalah pelanggan bisa membayar bisa dilakukakn di Alfamart, Indomaret, Alfamidi, Bank BJB dan Pos Indonesia. Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang menyediakan layanan call center untuk pelanggan sebagai sebuah ruang lingkup kerja yang terbuka luas, guna memperlancar komunikasi dengan pelanggan. Namun meski adanya layanan call center terkadang masyarakat masih susah menyampaikan keluhannya.

Kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola *supply* dan *demand* dengan baik, kehadiran serta peran PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang akan selalu di warnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen mereka. Program yang dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang baik di daerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis, masyarakat sebagai pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang menuntut pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik, sebagai pelanggan

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur atau menggunakan air sungai saja. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan. PERUMDA Air Minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat, PERUMDA Air Minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat selaku penyedia barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa indikasi yang mengarah pada belum terlaksananya pelayanan air bersih yang optimal dan berkelanjutan di PERUMDA Air Minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang, indikasi-indikasinya sebagai berikut:

1. Bertambahnya jumlah penduduk hal tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan air bersih di Kabupaten Sumedang. Pesatnya pertumbuhan penduduk yang selalu meningkat dan tidak sebanding dengan penyediaan air bersih yang ada, sehingga masyarakat mengalami kekeringan air pada musim

kemarau yang disebabkan penyediaan air bersih individual dengan memanfaatkan air tanah yang dimana air tanah sendiri ketersediaannya akan berkurang saat musim kemarau.

2. Ditinjau dari segi kontinuitas air PERUMDA Air minum Tirta Meda Kabupaten Sumedang itu sendiri, menemukan masalah yang mana perusahaan tersebut dinilai masih belum mampu mengalirkan air secara berkelanjutan selama 24 jam sehari, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap aktivitas kehidupan masyarakat.
3. Dari segi kualitas air yang didistribusikan, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan masalah kualitas dan kuantitas air yang dikonsumsi baik dari segi kualitas kejernihan, dan juga dari segi jumlah air yang di distribusikan setiap harinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi fokus permasalahan pada penelitian ini adalah 1) faktor-faktor apa saja yang menentukan keberlanjutan pelayanan air bersih di PERUMDA Tirta Meda Kabupaten Sumedang?; 2) Dari segi aktor, siapa saja yang menentukan keberlanjutan pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Meda Kabupaten Sumedang?; 3) Bagaimana keberlanjutan pelayanan air bersih di Cabang PERUMDA Tirta Meda Kabupaten Sumedang?; 4) Bagaimana strategi dan program keberlanjutan pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Meda di Kabupaten Sumedang?.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun

pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) menyatakan Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Sinambela (2011) berpendapat bahwa Pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan 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, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan dibutuhkan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur pentingnya standar pelayanan publik. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan

(pasal 20 ayat 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009). Landasan Hukum:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 66 tahun 2012 tentang Pedoman Kinerja Pembina atau Penanggung jawab dan Peningkatan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan seperti keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 ada beberapa pola pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsional: pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat: pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu: pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut
 - a. Terpadu satu atap: diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - b. Terpadu satu pintu: diselenggarakan pada satu tempat

yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- c. Gugus tugas: petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan pada apa yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ini merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur atau instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Air Bersih

Air adalah materi esensial di dalam kehidupan. Tidak ada satu pun makhluk hidup yang berada di planet bumi ini yang tidak membutuhkan air. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan mendasar makhluk hidup terutama manusia. Manusia membutuhkan air bersih untuk bertahan hidup. Kita bisa melihat betapa air sangat melekat dengan kehidupan manusia dengan melihat unsur utama di dalam tubuh manusia itu sendiri adalah air. Tidak hanya itu, air juga berguna menunjang berbagai aktivitas kehidupan manusia, terlebih di era seperti sekarang ini dimana aktivitas kegiatan manusia sudah semakin kompleks.

Air bersih menurut keputusan menteri kesehatan (2002) tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air, terkait air bersih dan air minum. Pada peraturan ini masih membedakan pengertian antara air bersih dan air minum. Definisi air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Sedangkan yang dimaksud dengan air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Akan tetapi dalam peraturan setelahnya,

yang merevisi peraturan ini baik Permenkes No. 907 tahun 2002 tentang syarat-syarat pengawasan air minum dan Permenkes no 492 tahun 2010 tidak membedakan lagi pengertian air bersih dan air minum. Pengertian yang tercantum hanya pengertian tentang air minum, yang didefinisikan bahwa air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Menurut Joko (2010) bahwa sistem penyediaan air bersih/minum yang baik harus bertujuan untuk:

1. Menyediakan air yang kualitasnya aman dan sehat bagi pemakainya, individu maupun masyarakat
2. Menyediakan air yang memadai kuantitasnya
3. Menyediakan air secara kontinyu, mudah dan murah untuk menunjang kesehatan perseorangan dan masyarakat umum. Kualitas air adalah kesesuaian air untuk berbagai penggunaan atau proses tertentu.

Air menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan dari berbagai aktivitas manusia. Air yang dibutuhkan oleh manusia pastinya adalah air bersih

METODE

Dalam metode ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian metode Kualitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui studi kepustakaan dan

yang berkualitas. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Manusia membutuhkan air bersih untuk menjamin kelangsungan hidupnya, baik untuk pemenuhan kebutuhan air minum, pemenuhan MCK (Mandi, Cuci, Kakus), pemenuhan kebutuhan industri, dan pemenuhan kebutuhan lainnya. Air di katakan bersih bila memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Jernih atau tidak berwarna
2. Tidak berbau
3. Tidak berasa Pengertian Air Bersih :
4. Secara Umum : Air yang aman dan sehat yang bisa dikonsumsi manusia.
5. Secara Fisik : Tidak berwarna, tidak berbau , tidak berasa.
6. Secara Kimia :
 - a. PH netral (bukan asam atau basa)
 - b. Tidak mengandung racun dan logam berat berbahaya
 - c. Parameter-parameter seperti BOD , COD, DO , TS , TSS , dan konduktiviti memenuhi
 - d. Aturan pemerintah setempat

studi lapangan. Sedangkan prosedur pengolahan data terdiri dari data *display*, data *reduction*, dan *conclusion*.

Sasaran penelitian ini merupakan pegawai PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang. Adapun yang menjadi informan sebanyak 6 orang yang terdiri dari Bagian Administrasi dan Sumber Daya Manusia, Kepala Cabang PDAM Sumedang Utara, Kepala Cabang PDAM Cisit, Kepala Seksi PDAM Cabang Sumedang Utara, Kepala Seksi Cabang PDAM Sumedang Utara, Kepala Unit Pelayanan PDAM Cabang Darmaraja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Air Bersih

Dalam memaksimalkan pelayanan, Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. debit air di Sumedang Utara yaitu 18 liter/detik melayani 4096 pelanggan untuk unit Cisit di suplay air nya dari sumber air Cimarga yang kebetulan air itu sendiri dibagi 2 zona yang satu ke wilayah Karangpakuan itu termasuk unit pelayanan Darmaraja dan yang satu ke wilayah kerja untuk Cisit, unit pelayanan Darmaraja kekurangan debit air bersih, permintaan dari konsumen banyak tapi masih terkendala dengan pengambilan air bersihnya.

Untuk mencukupi kebutuhan air bersih kepada seluruh pelanggan, telah dilakukan beberapa hal salah satunya sebagai berikut Mengoptimalkan 2 sumber mata air, yang pertama dari sumber mata air cipanteuneun dengan kapasitas produksi air 19 liter / detik , yang kedua dari aliran sungai di nangorak kapasitas produksi airnya tergantung dengan keadaan SDA karena aliran tersebut digunakan juga oleh petani warga setempat dan sisanya digunakan oleh Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang dengan kapasitasair 38000 liter / detik yang di distribusikan khusus untuk perumahan jatihurip dengan jumlah SL 923, untuk mengkodusifkan pelayanan diadakan sistem jadwal penggiliran karena kapasitas air yang ada masih kurang untuk memenuhi kebutuhan air bersih pelanggan. Di Cisit sekitar 800 konsumen kurang lebih. untuk melayani Desa Karangpakuan 360 sekian artinya konsumen kita yang disuplay dari air sungai Cimarga ini hanya sekitar 1100 sekian konsumen. Secara teori bahwa 1L/D produksi kita itu bisa mencukupi untuk 100 konsumen nah sedangkan kita disini mengolah dengan kapasitas 20L/D artinya kita masih punya kapasitas yang lebih yang sementara idealnya kalau memang dijaluurnya tidak ada masalah untuk 1300 konsumen itu cukup hanya dialiri dengan 1100. Di Unit pelayanan Darmaraja total debit hanya ada

6,2Liter/detik. Total konsumen 1.022 disini sudah jelas kekurangan debitnya, 1 liter itu untuk 100. Jadi kalau untuk 1.022 minimalnya air ada 11 liter. ini hanya ada 6,2liter/detik jadi kekurangan debit nya kurang lebih 5 literan.

Sedangkan untuk Modal selama ini sudah cukup, kalau pun ada kekurangan kita pasti mengajukan ke pusat. Kemudian Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang melakukan pengajuan sesuai dengan kebutuhan kepada Pemerintah untuk merealisasikannya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diberikan Diklat bagi para pegawai PDAM Kabupaten Sumeadng. Tetapi tidak setiap tahun diadakan karena bukan program rutinan PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang.

Aktor Penentu Keberlanjutan Pelayanan Air Bersih di PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang

Langkah-langkah yang dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang dalam memotivasi pegawainya yaitu dengan menyampaikan target apa saja yang harus dikejar, kemudian dalam 1 minggu 1 kali saya selalu mengadakan breafing untuk pencapaian target, tidak lupa dibawahnya harus diterapkan etika. Kalau didalam dunia kerja itu pertama kita harus loyal, loyal harus kepada pekerjaan, cintai dulu pekerjaan kita, yang kedua loyal kepada perusahaan, karena kita dibayar oleh perusahaan, dan yang ke tiga loyalitas dan dedikasi tunjukan kepada pimpinan, karena pimpinan yang memberikan pengarahan, dan arahan-arahan itu harus dilaksanakan, agar target perusahaan tercapai. Dan yang terakhir disiplin dalam bentuk apapun, disiplin dalam kepribadian, disiplin dalam bentuk pekerjaan disiplin dalam bentuk menyikapi keluhan kesah pelanggan. Pelayanan yang diberikan sudah terstruktur bahwa pelayanan masyarakat sudah terlayani, dan staf humas cepat tanggap dalam menghadapi keluhan dan meninjau langsung kelapangan setelah dibuatnya bon

service mengenai keluhan. Selain itu, Pemerintah Daerah membantu merealisasikan kebutuhan untuk pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang salah satunya ada biaya PMP.

Keberlanjutan Pelayanan Air Bersih di Kantor Cabang PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang

Untuk di Kantor Cabang Sumedang Utara dengan jumlah pelanggan 4096 yang terdiri dari berbagai jenis golongan sosial khusus, sosial umum, rumah tangga A hingga rumah tangga B. K3 kualitas, kuantitas, kontinuitas, di sumedang utara debit 18 liter/detik melayani 4096 pelanggan. Untuk rencana 5 th ke depan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, rencana pengoptimalan pembuatan sumur bor dalam yang akan dilaksanakan di lingkungan kantor pusat dengan kapasitas menurut ahli geologi 4-5 liter/detik untuk mengoptimalkan pelayanan di wilayah sumedang kota.

Pada Kantor Cabang Cisititu terdiri dari 2 unit kerja, yaitu unit pelayanan Darmaraja dan cabang Cisititu, masing-masing unit pelayanan itu mempunyai 2 sumber mata air untuk pendistribusian air ke konsumen. untuk cabang Cisititu di suplay air nya dari, sumber air nya Cimarga yang kebetulan air itu sendiri dibagi 2 zona

yang satu ke wilayah Karangpakuan yang masih unit pelayanan Darmaraja yang satu ke wilayah kerja untuk Cisititu.

Sedangkan di Kantor Cabang Darmaraja ini masih kekurangan air bersih, untuk saat ini kekurangan debit air bersih, permintaan dari konsumen banyak tapi masih terkendala dengan pengambilan air bersihnya, karena debit mata airnya sudah mulai berkurang, pengambilan sumur bor terkendala ijin nya, tapi sekarang sudah masuk rencana jangka panjang untuk penambahan debit air melalui sumur dalam.

Strategi dan Program Keberlanjutan Pelayanan Air Bersih di PERUMDA Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang

Strategi keberlanjutan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang, menambah sumber air baru agar ketika pelanggan bertambah bisa terlayani. Program dalam menjaga pemeliharaan daerah tangkapan air untuk ketersediaan sumber air baku, jelas sangat diutamakan untuk pendistribusian air pihak Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang bekerja sama dengan Perhutani disuatu lembaga nya, untuk lingkungan desa (Kuwu, tokoh, mitra) diupayakan untuk melestarikan sumber mata air.

PENUTUP

Kesimpulan

Pada umumnya faktor-faktor yang menentukan keberlanjutan pelayanan air bersih di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal kabupaten Sumedang yaitu mengenai ketersediaan bahan baku air bersih, pegawai, Ketersediaan jalur pipa dan kepuasan pelanggan. Secara garis besar kemampuan PERUMDA Tirta Medal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan masih belum optimal dikarenakan adanya kendala terkait kurangnya pasokan sumber air bersih yang berakibat terjadinya pergiliran penyaluran air di beberapa cabang kepada setiap pelanggan. Meskipun begitu

pelanggan mengatakan bahwa Pelayanan yang diberikan pegawai cukup memuaskan.

Aktor atau pelaku yang menentukan keberlanjutan pelayanan air bersih di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal kabupaten Sumedang tidak lain diantaranya adalah Pemerintah Daerah,

Direktur/Kabag/Kacab/Kanit, kemudian pegawai yang merupakan salah satu penentu yang sangat diharapkan dapat menentukan keberlanjutan pelayanan air bersih, baik dari segi pelayanan, sarana dan pra sarana, dan lain sebagainya.

Aktor/pelaku yang terakhir yaitu pelanggan dimana ini juga menjadi salah satu penentu yang sangat diharapkan dapat menentukan pelayanan air bersih dengan semakin banyaknya pelanggan tentu pendapatan akan bertambah tetapi pihak PERUMDA Tirta Medal sendiri harus mampu memenuhi kebutuhan setiap pelanggan.

Keberlanjutan pelayanan air bersih di Cabang Sumedang Utara kapasitas masih belum optimal untuk menyediakan kebutuhan pelanggan di cabang Sumedang Utara dengan jumlah pelanggan 4096. Masih dilaksanakannya jadwal pembagian air bersih di setiap wilayah dan untuk solusinya mencari sumber air baru, pengoptimalan pembuatan sumur bor dalam yang akan dilaksanakan di lingkungan kantor pusat dengan kapasitas menurut ahli geologi 4-5 liter/detik, merencanakan penambahan kapasitas debit air mengambil dari aliran sungai cihonje, dan mencari sumber mata air yang lebih besar dari yang sudah ada. Untuk beberapa tahun ke depan PERUMDA tetap optimis melaksanakan sebagaimana amanah dari pemerintah yang mana adalah pemilik dari PERUMDA mengenai K3 (kualitas, kuantitas, kontinuitas).

Keberlanjutan pelayanan air bersih di cabang Cisitu terdiri dari 2 unit kerja, yaitu unit pelayanan Darmaraja dan cabang Cisitu. sejauh ini tidak ada kendala untuk pendistribusian air, Cabang Cisitu mempunyai kapasitas pengolahan air baku sampai air siap di konsumsi yang kapasitas 20liter produktif, di Cabang Cisitu air mengalir 24 jam kepada pelanggan. Keberlanjutan pelayanan air bersih di Unit Pelayanan Darmaraja kekurangan debit air bersih, permintaan dari konsumen banyak tetapi masih terkendala dengan persediaan air bersih, karena debit mata airnya sudah mulai berkurang. Untuk penambahan debit air direncanakan melalui sumur bor dalam,

untuk optimalisasi pelayanan dan pengembangan. Sehingga konsumen atau pelanggan tidak akan merasakan kekurangan air karena adanya sistem penggiliran, dan Unit pelayanan Darmaraja juga bisa menerima pelanggan baru jika udah ada optimalisasi penambahan debit air tersebut.

Strategi dan program Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang yaitu:

- a. Strategi keberlanjutan pelayanan air bersih Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang mempunyai strategi menambah sumber air baru, menyediakan jaringan listrik untuk mengantisipasi pada musim kemarau, dan membuat produk air mineral untuk menggali potensi pendapatan diluar sambungan pelayanan baru.
- b. Program atau kebijakan untuk meringankan para pelanggan yaitu berupa penghapusan denda pada masa pandemi.

Saran

1. Pegawai sebagai pelaksana perlu diberikan pelatihan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang dalam segi pelayanan diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan.
3. Melakukan pembenahan sarana dan prasarana yang kurang mencukupi, dengan keterbatasan tersebut akan menyulitkan pegawai.
4. Diadakannya kembali sistem *reward* kepada pegawai baik pusat atau cabang/unit sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahaya. 2016. *Ilmu Administrasi negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Appley A. Lawrence, Lee, Oey, Liang. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Salemba Empat.
- Dimock dan Dimock, 1992. *Administrasi Negara*, Jakarta: Rineka Cipta
- Gie, The Liang. 2004. *Ilmu Administrasi: Pengertian, kedudukan dan perincian*. Yogyakarta: Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi
- Handayaniingrat, Soewarno. 1981. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung
- Hadyaningrat. 2000. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. CV. Haji Masagung. Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, Dedy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Iskandar, Jusman. (1997). *Teori Administrasi*, Bandung: Puspaga
- LAN. 2003. *Akuntabilitas dan Good Governance*. (AKIP). Jakarta: LAN RI.
- LAN RI. 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Perum Percetakan Negara RI.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Neuman, William Lawrence. 2003. *Social Research Methods; Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education.
- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oaks. Sage publications. Inc. California.
- Purwanto Iwan. 2006. *Manajemen Strategi*. CV. YRAMA WIDYA. Bandung
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat, Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Silalahi, Ulbert. 2009. *Studi Tentang Ilmu Adminisrasi*. Bandung, 2011: Sinar baru Algensindo Offset
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.