

Efektifitas Tingkat Pelayanan Pasokan PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu Di Dusun Babana Buadao

Arfadina Ar¹, Syaiful², Muhammad Hijerah Al Ahmad³

¹Teknik Sipil; Universitas Tomakaka; Mamuju; arfadina.ar@gmail.com

²Teknik Sipil; Universitas Tomakaka; Mamuju; nabadaenk22@gmail.com

³Teknik Sipil; Universitas Tomakaka; Mamuju; hijrahmmj998@gmail.com

Korespondensi; arfadina.ar@gmail.com

INTISARI

PDAM Tirta Manakarra merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air minum Masyarakat Kabupaten Mamuju PDAM Tirta Manakarra berperan dalam memfasilitasi kebutuhan Masyarakat Mamuju untuk mendapatkan air bersih. Sistem ini diterapkan PDAM guna memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan. Namun meski adanya layanan call center terkadang Masyarakat masih susah menyampaikan keluhannya dan terkadang call center yang dituju tidak merespon. Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui penyebab kurangnya Tingkat pelayanan PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu Didusun Babana Buadao Desa Bambu. (2) Untuk mengetahui upaya PDAM dalam mengatasi Efektivitas Tingkat Pelayanan. Penelitian ini dilakukan di perumahan Belleuve. PDAM Tirta Manakarra yang berada di kabupaten Mamuju pada Efektivitas Tingkat pelayanan PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu Di Dusun. Hasil penelitian ini menunjukkan Bahwa: Wilayah pelayanan PDAM Tirta manakarra dengan total penduduk 340 jiwa dan terdapat 95 sambungan pelanggan PDAM (SR) dengan total 180 jiwa terlayani. Air bersih yang diproduksi oleh PDAM Tirta manakarra secara kualitas telah memenuhi syarat kesehatan sebagai air bersih sesuai dengan Permenkes RI No. 416/Menkes/Per/IX/1990. Akses air mengalir ke pelanggan tidak mencapai 24 jam. Kapasitas produksi tekanan sebesar 27 liter/menit, sedangkan kapasitas tepasang memiliki tekanan yaitu 40 liter/menit. Jumlah air yang didistribusikan PDAM Tirta manakarra selama tahun 2024v sebesar 119.904 m³, dan jumlah air yang terjual kepelanggan

Kata kunci: Tingkat, Pelayanan, PDAM

ABSTRAK

PDAM Tirta Manakarra is a Regionally Owned Enterprise that manages and meets the drinking water needs of the people of Mamuju Regency. PDAM Tirta Manakarra plays a role in facilitating the needs of the people of Mamuju to get clean water. This system is implemented by PDAM to provide satisfactory service to customers. However, despite the existence of a call center, sometimes people still find it difficult to express their complaints, and sometimes the call center does not respond. This research was conducted with the aim of: (1) To determine the causes of the lack of service level of PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu in Babana Buadao Village, Bambu Sub-district. (2) To determine the efforts of PDAM in overcoming the effectiveness of service levels. This research was conducted in the Belleuve housing area, PDAM Tirta Manakarra, located in Mamuju Regency, on the effectiveness of the service level of PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu in the sub-district. The results of this study show that: The service area of PDAM Tirta Manakarra has a total population of 340 people and 95 PDAM customer connections (SR) with a total of 180 people served. The clean water produced by PDAM Tirta Manakarra is of quality that meets health requirements as clean water according to the Minister of Health Regulation No. 416/Menkes/Per/IX/1990. Access to water flowing to customers does not reach 24 hours. The production capacity pressure is 27 liters/minute, while the installed capacity has a pressure of 40 liters/minute. The amount of water distributed by PDAM Tirta Manakarra in 2024 is 119,904 m³, and the amount of water sold to customers...

Keywords: *Level, Service, PDAM*

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu dari 10 negara dengan populasi yang tidak dapat diakses oleh air minum bersih. Air yang tidak murni tidak hanya mempengaruhi kesehatan, tetapi juga keselamatan dan kualitas hidup. Saat ini, pasokan air minum untuk penduduk Indonesia selalu menghadapi masalah yang cukup rumit. Berdasarkan dekret Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 1405/Menkes/SK/XI/2002 terkait dengan persyaratan kesehatan dan pekerjaan lingkungan industri, air minum digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dan kualitasnya untuk memenuhi persyaratan kesehatan air sesuai dengan hukum dan peraturan saat ini

dan dapat diambil jika dimasak. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menegaskan komitmen pemerintah dalam pengelolaan sumber air.

Menurut peraturan pemerintah nomor 14 tahun 1987 mengenai desentralisasi, tanggung jawab untuk menyediakan air bersih ada di pemerintah daerah. Dalam realisasinya, sebagian besar pasokan air bersih di Indonesia disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum, yang ada di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM adalah perusahaan milik daerah yang berfungsi sebagai penyuplai air bersih, yang diatur dan diawasi oleh pejabat eksekutif serta legislatif daerah. Sebagai salah satu perusahaan yang dimiliki daerah, harus berusaha agar misi dan fungsinya tercapai, sehingga pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta memenuhi aturan teknis dan ekonomis sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. PDAM Tirta Manakarra adalah perusahaan milik pemerintah daerah yang menyediakan air minum untuk warga Kabupaten Mamuju. PDAM Tirta Manakarra berfungsi untuk membantu masyarakat Mamuju dalam mendapatkan air yang bersih. Berdasarkan pengamatan awal, peneliti melihat banyak masalah yang muncul dalam pengelolaan air bersih di masyarakat. Di beberapa lokasi di kabupaten Mamuju, sempat terjadi krisis air bersih, seperti yang dialami di Dusun Babana Buadao, Desa Bambu, di mana pasokan air bisa terputus selama 2 hingga 3 hari.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian ini adalah PDAM Tirta Manakarra yang berada di kabupaten Mamuju pada Efektivitas Tingkat pelayanan PDAM SPAM IKK Tumuki-Bambu Di Dusun Babana Buadao Desa Bambu. dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Lokasi penelitian

Studi mengenai sejauh mana kualitas layanan air minum di PDAM Tumuki-Bambu di Dusun Babana Buadao Desa Bambu disebut demikian karena dalam riset ini, data dan informasi diperoleh dari responden melalui kuesioner serta survei langsung ke lokasi untuk mendapatkan data primer. Ada dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian, yaitu:

1. Data Primer

Ini adalah informasi yang diperoleh langsung dari pengamatan di lapangan serta kuesioner yang diisi oleh orang-orang yang merupakan pengguna air bersih dari PDAM Tumuki-Bambu yang berada di Dusun Babana Buadao di Desa Bambu.

2. Data Sekunder

Ini adalah informasi yang berasal dari data yang telah dikumpulkan oleh lembaga-lembaga yang bersangkutan, dalam hal ini adalah PDAM Tirta Manakarra, serta situs-situs yang relevan dengan penelitian ini. Adapun survei yang dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan tersebut adalah:

a) Survei Primer

Bertujuan untuk menemukan informasi yang tidak bersifat rahasia, atau data yang memiliki tingkat ketepatan yang tinggi. Penelitian yang dilakukan meliputi:

- Pengamatan Lapangan
- Pembuatan Dan Pengisian Kuesioner

b) Survei Sekunder

Merupakan proses mengumpulkan informasi dengan cara meneliti berbagai literatur, hasil-hasil studi sebelumnya, peta-peta yang diperlukan untuk data populasi, keadaan area yang sedang diteliti, atau informasi lainnya yang diperoleh langsung dari lembaga yang relevan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dari instansi yang kemudian akan dianalisis menggunakan alat analisis yang sudah ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sub-bagian 1 Letak Geografi Desa Bambu

1. Letak geografi desa bamboo

Wilayah kecamatan Mamuju terdiri dari dataran rendah dan berbukit-bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan alluvial serta tanah orgnosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Hampir seluruh Desa Bambu berada di daerah aliran sungai, sehingga dengan demikian Sebagian besar wilayah merupakan dataran rendah. Demikian pula dengan keseharian penduduk wilayah ini, banyak pula yang menggantungkan kehidupan mereka dengan Sungai. Secara geografis Kecamatan Mamuju terletak antara 0°42' - 0°57' Lintang utara sampai 101°43' - 102°14' Bujur Timur, dengan luas wilayah kecamatan adalah 270,67 km².

2. Jumlah penduduk desa bamboo

Jumlah penduduk pada suatu daerah adalah salah satu faktor yang mempengaruhi maju dan berkembangnya suatu daerah seluruh penduduk yang terdapat pada Desa Bambu Dusun Buadao Total sebanyak 255 jiwa ditahun 2025. Hal membuktikan tersedianya peningkatan penduduk dari jumlah tahun sebelumnya 287 jiwa.

Tabel 1 jumlah warga menurut jenis kelamin dan jumlah keluarga di Desa Bambu tahun 2025

No.	Desa/Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah	Jumlah Keluarga
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Desa Bambu	6.300	6.152	12.452	12.452
Jumlah		6.300	6.152	12.452	12.452

Sumber : Aradina Ar. 2025

Sub-bagian 2 Produktifitas Pemanfaatan Instalasi Produksi

Setelah melakukan penelitian survey instansi ke SPAM IKK TUMUKI- BAMBU, ditemukan data sekunder terkait kapasitas produksi dan kapasitas terpasang yang ada pada PDAM Tirta Manakarra.

Tabel 2 Kapasitas Terpasang Dan Produksi PDAM Tirta Manakarra

No.	Uraian	Hasil
1.	Kapasitas Terpasang (1/menit)	40 Liter/menit
2.	Kapasitas Terpakai / Produksi (1/menit)	27 Liter/menit

Sumber : Aradina Ar. 2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kapasitas terpasang yang ada pada PDAM Tirta Manakarra yaitu 40 liter/menit. Dan untuk kapasitas produksinya diketahui yaitu sebesar 27 liter/menit, yang mana jumlah ini disebabkan karena mesin-mesin pompa PDAM Tirta Manakarra. Yang sudah berusia 16 tahun tanpa adanya mesin pengganti, dan hanya dilakukan perawatan dan perbaikan pada mesin-mesin tersebut mana pada masalah ini mengakibatkan mesin-mesin pompa tidak berjalan pada kualitas yang maksimal.

Sub-bagian 3 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Terkait masalah pelayanan tidak maksimal, karena tidak boleh melakukan krosing jalan untuk melintaskan pipa menuju ke Dusun Buadao, sehingga upaya akhir dari pihak PDAM menggunakan pipa lama yang sudah terpasang permanen dibawah aspal, namun permasalahannya pipa tersebut berukuran kecil sehingga sangat berpengaruh pada beberapa rumah disekitaran penurunan sehingga berisi setengah air dalam pipa, otomatis rumah yang berada diatas ketinggian akan dapat Ketika pelanggan yang dibawah sudah tutup kran. Jadi dengan melihat kondisi. sulitnya Masyarakat sekitar memperoleh air sebelum jaringan PDAM melintas di Dusun Buadao, itu sangat terbantu karena tarifnya juga sangat murah.
2. Upaya PDAM dalam mengoptimalkan pelayanan harus terbatas karena persoalan tekanan air yang akan sering meledak alias bocor apabila melebihi jam pelayanan disebabkan derasnya air. Apabila pihak PDAM terus menerus mengalirkan air ke Dusun Buadao Desa Bambu sementara Sebagian besar pelanggan sudah tutup kran, maka tekanan air dalam pipa itu akan sangat kuat sehingga resiko kerusakan akan sangat rentan terjadi, sehingga dengan sangat terpaksa pihak PDAM membatasi jam pelayanan

hanya selama 6 jam setiap harinya sepanjang tidak ada gangguan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian terkait identifikasi pelayanan air bersih PDAM Tirta manakarra, ditemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Wilayah pelayanan PDAM Tirta manakarra dengan total penduduk 340 jiwa dan terdapat 95 sambungan pelanggan PDAM (SR) dengan total 180 jiwa terlayani.
- b. Air bersih yang diproduksi oleh PDAM Tirta manakarra secara kualitas telah memenuhi syarat kesehatan sebagai air bersih sesuai dengan Permenkes RI No. 416/Menkes/Per/IX/1990.
- c. Akses air mengalir ke pelanggan tidak mencapai 24 jam.
- d. Kapasitas produksi tekanan sebesar 27 liter/menit, sedangkan kapasitas tepasang memiliki tekanan yaitu 40 liter/menit.
- e. Jumlah air yang didistribusikan PDAM Tirta manakarra selama tahun 2024 sebesar 119.904 m³, dan jumlah air yang terjual ke pelanggan PDAM Tirta manakarra selama tahun 2024 sebesar 103.920 m³.

5. REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju. (2023). **Kabupaten Mamuju dalam Angka 2023**. Mamuju: BPS Kabupaten Mamuju.
- Jamaludin, A., Ahiroh, I. P., dan Kusuma, I. C. 2019. *Analisis Kinerja Berdasarkan Permendagri Nomor 47 Tahun 1999 Pada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi*. Jurnal. Universitas Djuanda Bogor.
- Bogor. Juliana, Septa. 2018. *Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis Kabupaten Bengkalis*. Jurnal. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Kamelya Shifa, Indah, Ari Sandhyavitri, dan Manyuk Fauzi. 2015. *Analisis Kinerja PDAM Tirta Siak Provinsi Riau Kota Pekanbaru*. Jurnal. Universitas Riau. Pekanbaru.
- Kantun, Sri. 2017. *Penelitian Evaluatif Sebagai Salah Satu Model Penelitian Salam Bidang Pendidikan*.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum*.

- Kodoatie, Robert J. dan Sjarief, Rustam. 2008. *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Andi, Yogyakarta.
- Kodoatie, Sjarief. 2008. *Pengolahan Sumber Daya Air Terpadu Ed.II*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2016). *Peraturan Menteri PUPR No. 27/PRT/M/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Kementerian PUPR.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management** (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). **Services Marketing: People, Technology, Strategy** (7th ed.). Pearson.
- Pemerintah Kabupaten Mamuju. (2021). **Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mamuju Tahun 2021–2026*. Mamuju: Bappeda Mamuju.
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra. (2022). **Laporan Kinerja Tahunan PDAM Tirta Manakarra Tahun 2022*. Mamuju: PDAM Tirta Manakarra.
- Sedarmayanti. (2009). **Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.
- Salim, Agus. 2019. *Analisis Kebutuhan Dan Ketersediaan Air Bersih (Studi Kasus Kecamatan Bekasi Utara)*. Tugas Akhir. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Sandayani Karhab, Rinda, Jamal Amin, dan Rosa Anggaraeny. 2013. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda*. Jurnal. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Saparuddin. 2010. *Pemanfaatan Air Tanah Dangkal Sebagai Sumber Air Bersih di Kampus Bumi Bahari Palu*. Jurnal. Universitas Tadulako. Palu.
- Sutjiono, Danny. Oloan M. Simatupang, dan Meike Kencanawulan. 2012. *Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM) Manual: Perencanaan, Implementasi, dan Monitoring-Evaluasi*. Satuan Kerja Direktorat Pengembangan Air

Minum. Jakarta

- Syafitri, Apriyan Dinata, dan Feby Asteriani. 2015. *Kinerja Pelayanan Dan Operasional PDAM Tirta Kampar Terhadap Kebutuhan Air Bersih Kota Bangkinang, Provinsi Riau*. Jurnal. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Tangdialla, Randi, Luther P. Tangdialla, Dwita Natalia, dan Ade Lisa Matasik. 2020. *Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar*. Jurnal. Perspektif Akuntansi.
- Taufik Kamrul, Ahmad. 2017. *Kajian Sistem Pelayanan Air Bersih PDAM (Studi Kasus Di Pdam Ella Hilir Kabupaten Melawi)*. Jurnal. Yogyakarta.
- Tillah, Sucimardha. 2012. *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Payakumbuh*. Jurnal. Universitas Riau.
- Triatmodjo, Bambang. 2008. *Hidrologi Terapan*. Beta Offset. Yogyakarta.
- Tuahta Sihombing, Alexander. 2019. *Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Silaupiasa Kabupaten Asahan*. Jurnal. Universitas Asahan. Asahan.
- Vitta Agustina, Dian. 2007. *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan Banyumanik Di Perumnas Banyumanik (Studi Kasus Perumnas Banyumanik Kel. Srandol Wetan)*. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Widyastuti, M., Hadi, Pramono., dan Sudarmadji. 2014. *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Wirawan. 2016. *Evaluasi Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi dan Profesi*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.
- Yuliani, Yani, dan Mardwi Rahdriawan. 2015. *Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang*. Jurnal. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zikrullah, Iman, Syahrudin, dan Riyanny Pratiwi. 2016. *Kajian Pengukuran Kinerja Infrastruktur Untuk Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Pontianak*. Jurnal. Yogyakarta.