

**EFEKTIVITAS PDAM GIRI TIRTA DALAM PENGADAAN AIR
BERSIH
(Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten
Gresik)**

Esprita Novry Firstyananda¹
Tukiman²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}
*Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Kota Surabaya, Jawa
Timur 60294*

Alamat email koresponden: espritanovry@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas PDAM Giri Tirta dalam pengadaan air bersih (studi kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). Air merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia yang keberadaannya harus dipenuhi agar dapat menunjang keberlangsungan hidup. Sebagai barang publik yang dibutuhkan banyak orang maka harus diatur dengan baik agar dapat mudah digunakan. Di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik, untuk memudahkan masyarakat disana dalam memenuhi kebutuhan akan air maka diadakannya pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori efektivitas sebagai orientasi kerja oleh Sondang P. Siagian yang terdiri dari 1. Ukuran Waktu; 2. Ukuran Harga; 3. Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya; dan 4. Ukuran Ketelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data-data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik masih belum efektif, akan tetapi sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengadaan Air, PDAM

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari air merupakan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi agar manusia dapat menjalankan aktivitas dan juga menunjang kebutuhan hidup. Air dibutuhkan untuk keperluan rumah tangga, umum, industri perdagangan, pertanian, peternakan, pelayaran dan lain-lainnya. Air juga sangat berperan penting terhadap kesehatan, maka dari itu keberadaan air bersih sangatlah penting (Syafirah & Nawangsari, 2021). Berdasarkan Undang-Undang No 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

yang menjelaskan bahwa air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Manusia diperkenankan untuk memanfaatkan air guna mencukupi kebutuhan sehari-hari di dalam keberlangsungan hidupnya. Air sebagai barang publik yang dikonsumsi orang banyak harus diatur sedemikian rupa agar dapat memudahkan dalam penggunaannya. Tetapi Indonesia ialah negara kepulauan yang sangat luas tersebar dari Sabang sampai Merauke dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia yang menyebabkan persebaran air bersih masih belum dapat merata ke seluruh Indonesia. Terbatasnya debit air yang ada dan terus meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia menyebabkan tidak semua masyarakat dapat merasakan air bersih dengan mudah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah mengupayakan dengan mendirikan sebuah perusahaan yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang disingkat PDAM. Menurut Astuti (2014) PDAM ialah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyediaan air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dengan adanya PDAM dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan kebutuhan akan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat. PDAM berupaya penuh untuk selalu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap masyarakat atau pelanggan agar semakin percaya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta PDAM bekerja untuk selalu menjaga kualitas ketersediaan air.

Kompleksitas masyarakat yang kian mengalami peningkatan di setiap tahunnya menjadi dasar betapa pentingnya ketersediaan air dan juga penanganan ketersediaan air perlu dilakukan secara optimal agar kebutuhan air bersih terpenuhi (Rahmawati et al., 2021). PDAM Giri Tirta adalah perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat di Kabupaten Gresik. Pemerintah pusat telah memberi

wewenang kepada pemerintah daerah untuk menjaga penggunaan sumber daya air dengan baik yaitu kepada PDAM. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta tujuan didirikannya PDAM Giri Tirta yaitu diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu.

Menurut Santosa yang dikutip dari Sellang et al., (2019:36) pelayanan publik adalah pelayanan jasa dari pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Instansi pemerintah maupun pihak swasta sebagai regulator dalam pelayanan publik harus terus meningkatkan kinerjanya dalam memberikan serta meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dengan kata lain pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi atau individu berbentuk barang atau jasa kepada masyarakat.

Salah satu kendala yang ada di Kabupaten Gresik yaitu di salah satu desa tepatnya di Desa Hulaan Kecamatan Menganti, yaitu sejak dahulu Desa Hulaan terkendala untuk mendapatkan air bersih yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selama ini masyarakat Desa Hulaan hanya menggunakan air yang berasal dari tiga sumur dalam dengan jumlah kapasitas 37 liter per detik yang berlokasi di kawasan pemukiman di tengah Kawasan perkotaan Gresik (Mochammad, 2016). Selain itu Desa Hulaan adalah salah satu desa yang terletak di Kabupaten Gresik bagian selatan yang dimana perairannya bertopang dengan tadah hujan, sehingga jika musim kemarau datang ketersediaan air menjadi berkurang yang berarti pasokan air lebih sedikit dibanding kebutuhan akan air.

Dari tahun ke tahun, lahan di Desa Hulaan semakin menyempit akibat bertambahnya pemukiman (rumah) sehingga mengakibatkan suplai air di dalam lahan tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi permasalahan masyarakat Desa Hulaan terlebih karena 70% masyarakat Desa Hulaan bergerak dalam bidang produksi kecambah dan

lontong yang kemudian di distribusikan di Gresik, Surabaya, dan Sidoarjo. Selain itu pada Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020 dijelaskan bahwa PDAM Giri Tirta bergerak dalam penyediaan, pengelolaan dan pendistribusian air bersih dituntut agar selalu memperbaiki kinerjanya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui air bersih, dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Gresik.

Tabel 1 Biaya Pemasangan Instalasi Baru

No.	Uraian	Diameter	Biaya Standart Pemasangan / Penyambungan SAMBUNGAN LANGGANAN Per. Direksi No. 5 Th 14
1	Sosial Umum	1/2"	1.741.300
2	Sosial Khusus	1/2"	1.741.300
3	Rumah Tangga	1/2"	1.741.300
4	Instansi Pemerintah	1/2"	1.741.300
5	Niaga kecil	1/2"	1.741.300
6	Niaga Besar	3/4"	2.816.000
	Niaga Besar	1"	5.595.700
	Niaga Besar	2"	22.816.200
7	Industri Kecil	1/2"	1.741.300
8	Industri Besar	1"	5.595.700
	Industri Besar	2"	22.816.200
	Industri Besar	3"	28.045.600
	Industri Besar	4"	35.504.700

Dari tabel diatas, dijelaskan bahwa biaya pemasangan instalasi baru yaitu sebesar Rp. 1.741.300,00 sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM Giri Tirta Nomor 5 Tahun 2014. Masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik menginginkan pemasangan instalasi baru berjalan dengan cepat akan tetapi terjadi salah persepsi atau salah informasi antara

masyarakat Desa Hulaan, pihak Desa Hulaan, dan pihak PDAM Giri Tirta yang menyebabkan salah pemahaman terhadap harga pemasangan instalasi baru. Masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik mengira bahwa ada bantuan subsidi atau promo sebesar Rp. 1.750.000,00 sehingga masyarakat hanya perlu membayar Rp. 1.000.000,00. Akan tetapi dari pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik mengatakan tidak ada surat tertulis mengenai subsidi dan pihak PDAM Giri Tirta pun menjelaskan jika Rp. 1.000.000,00 itu merupakan biaya swadaya pipa tersier, selanjutnya untuk melanjutkan pipa ke saluran rumah masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti diharuskan untuk membayar kembali Rp. 1.741.300,00 yang kemudian digenapkan menjadi Rp. 1.750.000,00 untuk biaya administrasi.

Pembayaran saluran baru terbagi menjadi dua gelombang, dengan pembagian gelombang pertama Rp. 1.000.000,00 sebagai biaya swadaya pipa tersier dan selanjutnya Rp. 1.741.300 yang kemudian dibulatkan untuk administrasi menjadi Rp. 1.750.000,00 sebagai biaya pipa saluran rumah. Pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik tentu sudah berupaya membantu masyarakatnya dalam kemudahan mendapatkan air bersih yang sudah dari lama masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik nantikan dengan cara membentuk panitia. Sehingga, Masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yang sudah membayar sejumlah Rp. 2.750.000,00 sudah mendapatkan air PDAM mengalir dirumahnya, akan tetapi berbanding terbalik dengan masyarakat yang hanya membayar pipa tersier sebesar Rp. 1.000.000,00 saja maka belum mendapatkan air PDAM dirumahnya.

Oleh karena itu, untuk menjamin adanya air bersih yang mengalir di rumah-rumah masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik maka dilakukan pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik guna menunjang keberlangsungan hidup dengan memperhatikan efektifitas dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara merata. Karena

kemudahan mendapatkan air bersih yang mengalir di rumah masyarakat menjadi kebutuhan mendasar yang harus terpenuhi. Selain itu sudah banyak juga keluhan dari masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik mengenai pasokan air di wilayah sana.

Hal ini tentu juga tujuan dari Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yaitu selalu memprioritaskan kepentingan yang menyangkut kebutuhan orang banyak, karena air bersih merupakan sumber daya alam yang harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan manusia (Puri et al., 2015). Selain itu ketersediaan air bersih dapat pula digunakan untuk memenuhi kebutuhan pokok dalam sehari-hari yang dapat digunakan untuk air minum, mandi, mencuci dan lain lain (Sularso, 2013).

Terkait dengan hal tersebut, menurut Sondang P. Siagian (2019:153) setiap organisasi dibentuk untuk menghasilkan barang dan atau jasa. Pada dasarnya pengelolaan pemerintah ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*) yang menyangkut aspek kehidupan yang begitu luas. Pelayanan publik dikatakan baik apabila dapat memenuhi asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan keseimbangan hak. Maka terdapat beberapa ukuran yang dapat dijadikan pedoman untuk mengukur efektivitas dari organisasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu 1. Ukuran Waktu; 2. Ukuran Harga; 3. Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya; dan 4. Ukuran Ketelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam mengenai kajian penelitian, yaitu Efektivitas PDAM Giri Tirta Dalam Pengadaan Air Bersih (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). Maka data-data yang dihasilkan dalam penelitian ini berbentuk deskriptif berupa kata-kata. Analisis data dalam penelitian kualitatif berupa data deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau tidaknya ataupun sesuatu hal yang dilakukan dengan sukses. Jika tujuan atau sasaran yang sudah dibuat dapat dicapai atau berjalan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan sebelumnya maka hal itu dapat dikatakan efektif (Saskia & Jumiati, 2020). Dalam sebuah organisasi tentu dibutuhkan efektivitas pada saat melaksanakan suatu pekerjaan karena efektivitas organisasi berhubungan langsung dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila ketika proses penyelenggaraan program kerja menunjukkan tingkat kinerja yang diharapkan.

1. Ukuran Waktu Dalam Pengadaan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Greik

Ukuran waktu adalah standar waktu yang telah ditetapkan dalam pelayanan di suatu instansi atau organisasi yang ditujukan kepada pelanggan atau masyarakat. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan ukuran waktu yang sudah ditetapkan karena penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan publik yang diterima pelanggan atau masyarakat. Waktu yang diperlukan untuk pemasangan instalasi baru yaitu 7 hari kerja sejak didaftarkan apabila sebelumnya sudah terpasang pipa saluran rumah. Selain itu pemasangan instalasi baru dapat dilaksanakan selama kuota barang atau material masih ada.

Gambar 1 Prosedur Pendaftaran Sambungan Baru

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator ukuran waktu dalam pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik ini terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan dalam pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik pelayanan yang diberikan belum bisa memberikan ketepatan waktu yang diberikan terkait pemasangan instalasi di rumah masyarakat.

2. Ukuran Harga Dalam Pengadaan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik

Harga merupakan besaran biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik untuk melakukan permintaan pengadaan air bersih kepada PDAM Giri Tirta. Harga yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Giri Tirta Nomor 5 Tahun 2014 untuk rumah tangga yaitu Rp. 1.000.000,00 untuk biaya pipa tersier dan Rp. 1.741.300,00 untuk pipa saluran rumah.

Gambar 2 Biaya Standart Pemasangan Instalasi Baru Sesuai Dengan Ketentuan PDAM Yang Berlaku



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK**

**BIAYA STANDART PEMASANGAN INSTALASI BARU
SESUAI DENGAN KETENTUAN PDAM YANG BERLAKU**

Penetapan Biaya Penyambungan Instalasi Air Minum
bagi Calon Pelanggan PDAM Kabupaten Gresik
berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Kabupaten Gresik
Nomor 5 Tahun 2014 adalah sebagai berikut.

No	Uraian	Diameter	Biaya Standart Pemasangan / Penyambungan SAMBUNGAN LANGGARAN Per. Direksi No. 5 Th 14
1	Sosial Umum	1/2"	1.741.300,-
2	Sosial Khusus	1/2"	1.741.300,-
3	Rumah Tangga	1/2"	1.741.300,-
4	Inst. Pemerintah	1/2"	1.741.300,-
5	Niaga Kecil	1/2"	1.741.300,-
6	Niaga Besar	3/4"	2.816.000,-
		1"	5.595.700,-
		2"	22.816.200,-
7	Industri Kecil	1/2"	1.741.300,-
8	Industri Besar	1"	5.595.700,-
		2"	22.816.200,-
		3"	28.045.600,-
		4"	35.504.700,-

RELENDIKAPAN PENDAFTARAN :

- 1. COPI KTP & KK
- 2. COPI PBB
- 3. COPI SURAT / AKTA JUAL BELI
- 4. KARTASIA RUMAH
- 5. PASIRAN RUMAH ADA JANGGAL PDAM
- 6. PASIRAN TAMBORA KAWANAN
- 7. BENCAR SURAT ADA SAMBUNGAN
- 8. PELANGGAN PERSE
- 9. BENCAR SURAT PERSE (KAWANAN BERTERDEKAT)

T. CAJUTIRAN KAWANAN TELEPON AKTIF YANG BISA DIHUBUNGI

- 8. KETERANGAN (DARI PERSE) PENANGKAT SELTEMP PERSEAL
- 9. PERSE PERSE BENCAR PENANGKAPAN SAMBUNGAN LANGGARAN PERSE BENCAR MELINDUNGKAN (DARI AIR) KAWANAN PERSE (KAWANAN BERTERDEKAT) ALAMAT PERSE PENANGKAPAN PERSE

Kantor Pusat
 Jl. Raya Perse No. 21
 Desa Perse, Kec. Perse, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151
 Telp. (031) 8911111
 Faks. (031) 8911111

Dari gambar diatas merupakan biaya standart pemasangan instalasi baru PDAM Giri Tirta sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM Giri Tirta Nomor 5 Tahun 2014 yang berlaku. Biaya yang harus

dikeluarkan untuk pemasangan instalasi baru rumah tangga yaitu Rp. 1.741.300,00 untuk biaya pipa saluran rumah dan Rp.1.000.000,00 untuk biaya pipa tersier, maka jumlahnya yaitu Rp. 2.741.300 yang kemudian dibulatkan menjadi Rp. 2.750.000,00 untuk biaya administrasi.

Apabila masyarakat telah mengeluarkan biaya sebesar Rp. 2.750.000,00 maka sudah mendapatkan air PDAM mengalir dirumahnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Anggadini yang dikutip dari Herawati (2013) menyatakan bahwa dana masyarakat dipergunakan untuk menghasilkan *output* yang maksimal atau berdaya guna. Maka dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan penggunaan dana atau anggaran untuk mencapai target yang bertujuan untuk kepentingan publik. Akan tetapi, masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yang hanya membayar Rp. 1.000.000,00 belum mendapatkan air PDAM mengalir dirumahnya karena biaya yang dibayarkan hanyalah biaya pipa tersier.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada indikator ukuran harga pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan Efektivitas PDAM Giri Tirta Dalam Pengadaan Air Bersih (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). Namun, untuk masyarakat yang hanya membayar sebesar Rp. 1.000.000,00 maka harus terlebih dahulu melengkapi dengan membayar sebesar Rp. 1.750.000 sehingga total pembayaran mereka berjumlah Rp. 2.750.000,00 lalu pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dapat mendaftarkan sebagai calon pelanggan di PDAM Giri Tirta.

3. Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya Dalam Pengadaan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik

Nilai-nilai sosial budaya yaitu sikap atau cara-cara bagi suatu instansi atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

atau masyarakat yang mengikuti pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dalam menyampaikan adanya pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta. Untuk mengetahui adanya pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta kepada masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik maka perlu diadakannya sosialisasi yang bertujuan agar tersalurkannya berbagai informasi atau berita yang berkaitan agar masyarakat dapat mengetahuinya.

Tujuan diadakannya sosialisasi mengenai pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yaitu untuk menyebarkan informasi agar banyak masyarakat yang mengetahui dan juga sebagai wadah komunikasi antara pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik, pihak PDAM Giri Tirta, dan masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik mengenai informasi seputar pengadaan air PDAM yang dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Ediwijoyo et al., (2020) yang menyatakan bahwa untuk menghasilkan partisipasi yang efektif dalam masyarakat maka diadakannya sosialisasi dimana masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan yang lainnya sekaligus penyebaran informasi.

Sikap atau cara-cara yang dilakukan pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik untuk memberikan informasi mengenai pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta yaitu dengan cara diadakannya sosialisasi langsung dengan PDAM Giri Tirta dan juga masyarakat secara langsung di kantor kelurahan atau balai desa membuat banyaknya masyarakat yang antusias serta menyebarnya informasi tersebut dengan cepat.

4. Ukuran Ketelitian Dalam Pengadaan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik

Ketelitian adalah keakuratan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melihat terpenuhi atau tidaknya kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur hal tersebut maka dapat dilihat dari adanya

pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki dampak yang dapat merubah atau memudahkan masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik.

Gambar 3 Meteran Air PDAM di Depan Rumah Masyarakat



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa meteran air yang ada di depan rumah masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa pada rumah tersebut telah terdapat air PDAM. Hal ini menjelaskan bahwa pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik telah terlaksana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indoneisa Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dan PDAM Giri Tirta sudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sesuai dengan yang mereka butuhkan yaitu pemenuhan kebutuhan akan air

bersih, serta pihak PDAM Giri Tirta pun sudah melakukan pelayanan dengan seoptimal mungkin.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, yaitu pengadaan air bersih oleh PDAM Giri Tirta dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan air. Maka dapat dikatakan bahwa telah mencapai Efektivitas PDAM Giri Tirta Dalam Pengadaan Air Bersih (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas PDAM Giri Tirta Dalam Pengadaan Air Bersih (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik) yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan 4 indikator fokus penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ukuran Waktu, ukuran waktu dalam pelayanan ini terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan dalam proses pengadaan air oleh PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik belum bisa memberikan ketepatan waktu yang sudah ditentukan dikarenakan pengadaan barang yang berkaitan membutuhkan waktu serta distribusi yang lama dan terjadinya salah persepsi mengenai harga pemasangan sambungan atau instalasi baru.

2. Ukuran Harga, harga yang dibayarkan oleh masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik untuk mendapatkan air PDAM sudah efektif karena sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM Giri Tirta Nomor 5 Tahun 2014. Namun, terjadinya salah persepsi mengenai harga yang awalnya yaitu Rp. 1.000.000,00 adalah untuk biaya pipa tersier saja membuat masyarakat yang belum membayar Rp. 1.750.000,00 untuk biaya pipa saluran rumah belum terdapat air PDAM di rumahnya.

3. Ukuran Nilai-Nilai Sosial dan Budaya, sikap atau cara yang dilakukan dalam melakukan sosialisasi dari adanya pengadaan air PDAM Giri Tirta di Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sudah terbilang baik yaitu dilakukannya sosialisasi sebanyak 2 kali di kantor Desa Hulaan kecamatan menganti kabupaten Gresik yang diikuti oleh pihak PDAM Giri Tirta, pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik, dan masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Selain itu informasi yang didapat dari adanya sosialisasi tersebut diterima dengan antusias dan menyebar dengan cepat. Akan tetapi, masih adanya salah persepsi mengenai harga pemasangan saluran atau instalasi baru.

4. Ukuran Ketelitian, keakuratan dalam pelayanan ini sudah efektif karena dengan adanya pengadaan air PDAM maka dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan air masyarakat Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik terutama untuk produksi kecambah dan lontong. Pihak Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik juga menginginkan agar air PDAM dapat masuk di wilayahnya karena pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi tanggung jawab nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N. (2014). Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Administrasi Negara*, 3(2), 678–689.
- Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Padureso Kecamatan Padureso Kebumen Dengan Sosialisasi Dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3). <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Herawati, A. F. (2013). Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya*.
- Mochammad. (2016). Pemenuhan Hak Atas Air Bersih Terhadap. *Airlangga*

Development Journal, 4, 36–49.

- Puri, D. K., Hanafi, I., & Prasetyo, W. Y. (2015). Implementasi Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Dalam Peningkatan Pelayanan Pendistribusian Air (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(12), 2133–2138.
- Rahmawati, D., Pamungkas, W. G., & Latif, M. (2021). Pendampingan Pembuatan Tower Air Perumahan Royal RT 05 RW 09 Pedurungan, Semarang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Tematik*, 3(1), 24–28.
- Saskia, A., & Jumiati. (2020). Efektivitas Program Sanitasi Berbasis Masyarakat Dalam Meningkatkan Derajat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 115–122.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Siagian, S. P. (2019). Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. In *CV Haji Masagung*. CV Haji Masagung.
- Sularso, H. (2013). *Studi Tentang Pelayanan Pemasangan Baru Air Bersih Kepada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kelurahan Jawa Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*. 1(4), 1362–1374.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 6.

Undang-Undang

- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 17 Tahun 2019. (2019). Sumber Daya air.