

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PERENCANAAN PROGRAM PENAMBAHAN
JARINGAN SAMBUNGAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BULUKUMBA



09/09/2021

1 exp
Sumbangan Alumni

R/0174/ADN/21CD
YUN
i'

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PERENCANAAN PROGRAM PENAMBAHAN
JARINGAN SAMBUNGAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BULUKUMBA**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba

Nama Mahasiswa : Vira Yumier

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114417

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Pembimbing II

Menyetujui


Dr. Lukman Hakim, M.Si


Handam, S.IP, M.Si

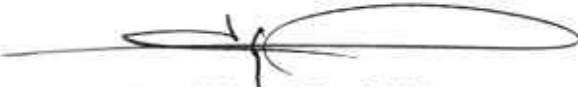
Mengetahui



Dekan

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi


NasrulHaq, S.Sos.,MPA

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 30 Agustus 2021.

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. Lukman Hakim, M.Si

2. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si

3. Nur Khaerah S.Sos., M.IP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Vira Yuniar

Nomor Induk Mahasiswa : 10561014417

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 April 2021

Yang Menyatakan,



Vira Yuniar

ABSTRAK

Vira Yuniar, Lukman Hakim, Handam. Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program penambahan jaringan sambungan air di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara. Informan dalam penelitian terdiri dari 5 (lima) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan proses Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba menunjukkan dari 3 indikator (1) Komunikasi, dimana pada indikator komunikasi hal utama yang menjadi penentu keberhasilan suatu program adalah komunikasi yang terjalin diantara para elemen yang terlibat dalam kebijakan tersebut. Komunikasi dalam pelayanan Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba berupa transmisi, kejelasan, dan konsistensi. (2) Sumber daya. Keberhasilan suatu program Pemerintah, itu tergantung bagaimana pelayanan yang di berikan oleh staff atau pegawainya. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada masyarakat. Pada Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba, terkait dengan sumber daya hal yang menjadi penentu adalah staff atau pegawai dan fasilitas yang dipergunakan. (3) Disposisi, PDAM kabupaten Bulukumba PDAM Bulukumba merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka memenuhi syarat kesehatan. Dalam pelaksanaannya, PDAM memberikan kewenangan tersendiri kepada PEMDES untuk mengatur permasalahan airnya sendiri, tetapi tetap PDAM memberikan bantuan terkait dengan permasalahan dan kebutuhannya.

Kata kunci: implementasi, pelayanan, sambungan air

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba". Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun dengan adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa pikiran serta dukungan yang diberikan berupa dorongan moril dan bantuan materil, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penghormatan dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang, terus mendukung dan mendoakan disetiap langkahku. Semoga dihari esok kelak menjadi anak yang membanggakan bagi kalian.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung, mensupport, mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya

2. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., MPA Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Handam, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau Asistennya, seluruh Staff Pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Segenap staff Kantor PDAM yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Teman-teman yang selama ini bersama-sama melewati suka maupun duka, yang berjuang bersama-sama mencapai gelar sarjana
10. Teman-teman Angkatan 2017 terkhusus kelas D yang selama ini bersama-sama berjuang dalam menempuh Pendidikan untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis memohon maaf untuk sebagian nama yang mungkin belum sempat saya sebutkan, karena sesungguhnya penghormatan dan aspirasi saya hanya lebih

dari sekedar menuliskan nama-nama mereka di karya tulis ilmiah ini. Akhirnya keterbatasan jumlah yang membuat karya ini jauh dari kata sempurna, sehingga tetap menyisakan tempat untuk setiap kritikan dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuhi.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep dan Teori	11
C. Kerangka Pikir	29
D. Fokus Penelitian	29
E. Deskripsi Fokus	29
 BAB III. METODE PENELITIAN	

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data	34
D. Informan	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
G. Teknik Pengabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Informan	35
Tabel 4.1 Unit Layanan PDAM Kabupaten Bulukumba	51
Tabel 4.2 Arahana Pengembangan Daerah Pelayanan Air Minum Sistem Perpipaan	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pendekatan Implementasi.....	22
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir.....	29



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem pemerintahan di Indonesia merupakan upaya mengharuskan untuk menata secara mendasar. Penataan tersebut diharapkan berdampak pada perubahan sistem dan struktur. Sistem berkaitan dengan hubungan antar unsur atau elemen yang saling mempengaruhi dan berkaitan membentuk suatu totalitas. Perubahan pada satu elemen kiranya dapat mempengaruhi unsur lain dalam sistem itu sendiri. Struktur berhubungan dengan tatanan yang tersusun secara teratur dan sistematis. Sedangkan perubahan struktur mencakup mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, organisasi dan lingkungannya dalam kerangka pencapaian tujuan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Tohopil et al., (2012).

Pemikiran manajemen public dalam dua dekade terakhir mengalami perkembangan yang sangat pesat. Isu globalisasi yang dihembuskan sejak tahun 1990-an ikut memacu para ahli dan praktisi administrasi untuk turut memikirkan cara mengantisipasi tuntutan perubahan yang terjadi. Globalisasi yang pada awalnya lebih bernuansa kepentingan ekonomi negara industri untuk memasarkan produk-produk mereka ternyata melanda hampir semua aspek kehidupan. Demam globalisasi berdampak secara luas pada berbagai aspek kehidupan baik ekonomi, politik, sosial budaya, dan lingkungan, yang didukung oleh penggunaan teknologi tinggi dibidang informasi. Dengan

globalisasi, batas-batas negara menjadi semakin kabur karena saling terhubung satu sama lainnya melalui teknologi informasi. (Masudi, 2015).

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Permasalahan pemenuhan hajat hidup orang banyak yang selalu menjadi masalah bagi pemerintah salah satunya adalah pelayanan air bersih. Air merupakan kekayaan alam karunia Tuhan untuk umatnya. Dalam Pasal 33 ayat 3 Undang Undang Dasar 1945 diamanatkan bahwa penguasaan atas bumi, air dan serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya itu untuk dipergunakan sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. Penguasaan yang dimaksud tidak menempatkan Negara sebagai pemilik, tetapi tetap pada fungsi-fungsi penyelenggaraan Negara. Air sebagai kebutuhan makhluk hidup yang paling hakiki, termasuk manusia, tanaman dan hewan, oleh sebab itu air perlu ditata penggunaannya agar memberikan manfaat bagi rakyatnya. Dalam

jaringan distribusi air, diperlukan suatu sistem yang terkoordinasi, baik antara para pelaku maupun pembuat kebijakan di sektor perairan, dan jaminan perolehan air yang cukup.

Dalam Kehidupan ekonomi modern air adalah merupakan salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dan harus dapat tercukupi. Sebagai salah satu unsur utama dalam siklus kehidupan di muka bumi air juga harus dapat kita usahakan dan kelola dengan baik sehingga ketersediaan dan keberadaannya dapat lestari dan dimanfaatkan dengan bijaksana. Sebaran air yang ada di muka bumi ini tidak merata sehingga ketersediaan air di suatu tempat sangat bervariasi. Dari waktu ke waktu kebutuhan air bersih bagi kehidupan manusia semakin meningkat sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk, sedangkan ketersediaan yang ada semakin terbatas, bahkan di beberapa daerah telah menjadi kritis. Oleh karena itu upaya peningkatan produksi air bersih perlu dilakukan dengan bijaksana.

Kebutuhan akan air minum bagi suatu daerah akan terus meningkat mengikuti laju pertumbuhan penduduk dan tumbuhnya aktivitas sosial ekonomi di dalamnya. Kebutuhan air minum sifatnya berkelanjutan dan primer. Olehnya perlu perhatian ekstra bagi pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam mengupayakan terpenuhinya secara berkelanjutan. Air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi, ketersediaan air dalam jumlah dan kualitas yang memadai akan berdampak pada terganggunya keseimbangan hajat hidup manusia. Seiring dengan

semakin meningkatnya jumlah dan kesejahteraan penduduk di suatu daerah akan semakin meningkat pula kebutuhannya terhadap air.

Eksistensi Kabupaten Bulukumba didedikasikan untuk membangun kompetensi daerah yang berdaya saing dengan memanfaatkan potensi sumberdaya yang dimiliki meliputi sumber daya manusia, daya dukung alam, ilmu pengetahuan dan teknologi demi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menuntut adanya pemerintahan Kabupaten yang mandiri yang dapat mengembangkan inovasi, kreativitas, spirit *entrepreneur* serta lebih *responsive* terhadap kepentingan publik dan mudah diakses oleh masyarakat. paradigma *New Public Management*, pemerintah diajak untuk tidak mengutamakan sistem dan prosedur yang sulit tetapi lebih berorientasi pada kinerja atau hasil kerja, sehingga organisasi dan aparatur agar lebih fleksibel, menetapkan tujuan serta target organisasi secara jelas sehingga memungkinkan pengukuran hasil kerja, menerapkan sistem desentralisasi, memperhatikan pasar, melibatkan sector swasta dan melakukan privatisasi. Dengan begitu, jarak antara pemerintah dan masyarakat menjadi semakin dekat yang memungkinkan kinerja pelayanan masyarakat (*public services*) menjadi lebih baik sehingga akselerasi pembangunan dan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat akan lebih mudah dicapai (Tohopil et al., 2012).

Permasalahan air bersih yang terjadi di Kabupaten Bulukumba, saat ini merupakan suatu hal yang harus di perhatikan. Banyaknya daerah yang mengalami kesulitan mendapatkan air bersih, karena asupan air dari PDAM

yang sangat sulit. Permasalahan yang paling sering di alami oleh masyarakat adalah kadang air PDAM tidak mengalir, sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan air hujan, air sungai, dan sebagainya. Bagi sebagian masyarakat kadang menggunakan air sumur untuk kebutuhan sehari-hari, tetapi pada saat musim kemarau datang kadang sumur mereka mengalami kekeringan.

Dinamika pertumbuhan wilayah yang terjadi di wilayah Kabupaten Bulukumba juga berpengaruh terhadap kebutuhan air bersih yang terus meningkat, sementara kemampuan penyediaan air bersih masih terbatas atau pemanfaatan sumber air baku belum dimanfaatkan secara optimal. Pengembangan sistem penyediaan air minum pada prinsipnya bertujuan untuk terciptanya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas, cukup dalam kuantitas dan berkontinuitas kepada public dengan harga yang terjangkau, tercapainya kepentingan yang seimbang antara masyarakat konsumen air minum dan penyedia jasa pelayanan air minum serta meningkatkan efisiensi dan cakupan pelayanan air minum.

Hal inilah yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan pemanfaatan dan pengelolaan terhadap sumber-sumber air yang ada. Dalam mengatasi permasalahan air tersebut maka diperlukan sistem penyediaan air yang mampu menyediakan air yang memenuhi standar kesehatan dimana air tersebut diambil dari sumber-sumber yang ada antara lain : air hujan, air permukaan (sungai, waduk dan danau), mata air, sumur dangkal dan lain-lain. Akan tetapi besarnya air berbeda-beda tergantung dari musim dan lokasi

sumber airnya. Untuk menjamin ketersediaan air dan pengelolaan air serta distribusi air tersebut berupa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum/air bersih, dituntut untuk meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan/masyarakat di Kabupaten Bulukumba. PDAM Kabupaten Bulukumba berusaha memanfaatkan seoptimal mungkin sumber-sumber air yang ada untuk memberikan pelayanan air bersih secara lebih teratur dalam kuantitas air yang cukup dan kualitas air yang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan penjelasan dan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba"

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk menjawab permasalahan yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu, Untuk mengetahui Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba.

D. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan menjadi salah satu sumbangsi pemekiran ilmiah.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi semua pihak.
3. Kegunaan metodologis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan bagi penelitian berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk sebagai pola dasar pendukung untuk penelitian ini sebagai pembandingan hasil-hasil penelitian untuk langkah selanjutnya. Tentunya penelitian terdahulu ini berkaitan dengan Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air Minum (PDAM). Berikut ini beberapa hasil penelitian sebelumnya yang sinkron dengan objek penelitian ini yakni adalah sebagai berikut:

1. Imam Argono (2016) dengan judul Evaluasi dan perencanaan pengembangan jaringan distribusi PDAM pusat Kabupaten Sumbang. Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa terhadap kondisi eksisting didapat permasalahan yang harus di evaluasi yaitu peningkatan terhadap pelayanan, penurunan tingkat kehilangan air, peningkatan tekanan dan kontinuitas aliran. Dari hasil simulasi didapat nilai tekanan terkecil pada jam 05.00 dan tekanan terbesar pada jam 00.00 karena pengaruh fluktuasi kebutuhan yang terjadi pada setiap jam. Tekanan mengalami penurunan disebabkan oleh meningkatnya pemakaian air oleh pelanggan dan tekanan mengalami peningkatan disebabkan oleh pemakaian air yang kecil oleh pelanggan. Untuk memenuhi seluruh kebutuhan yang ada harus dilakukan modifikasi terhadap jaringan pipa dan penggantian pompa serta menambah kapasitas produksi.

2. Suyeno (2014) dengan Judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Air Bersih Wilayah Perkotaan Berbasis Kerja Sama Pemerintah dan Swasta di Kecamatan Mandau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa komunikasi dan koordinasi sebagai jalur penghubung antar aktor yang dapat menumbuhkan tercapainya disposisi yang baik. Dukungan sumber daya memberikan pengaruh yang besar terhadap tercapai tidaknya tujuan kebijakan pelayanan air bersih wilayah perkotaan di PDAM Cabang Duri dibandingkan dengan kelima variabel yang telah dikaji. Karakteristik organisasi pelaksana dan lingkungan kebijakan memberikan kontrol dan dukungan tercapainya tujuan kebijakan lebih baik lagi. Sedangkan disposisi kebijakan menunjukkan kemampuan implemendor dalam menanggapi dan merepresentasikan kebijakan. Tidak menutup kemungkinan dari kelima variabel tersebut menumbuhkan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memodifikasi kebijakan untuk mengatasi permasalahan yang timbul.

3. Yono Basuki Harianto (2010) dengan judul Implementasi kebijakan perbaikan pelayanan diperusahaan daerah air minum Kabupaten Joban. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan perbaikan pelayanan PDAM Kabupaten Jobang dari sembilang belas janji yang telah dilaksanakan terdapat 13 atau 68,42%, janji yang belum dilaksanakan 6 atau 31,58% factor pendukung implementasi kebijakan. Tujuan kebijakan yang jelas dan khusus yaitu perbaikan pelayanan, komunikasi yang baik

antar pelaksana kebijakan, sumber daya yang cukup tersedia, yaitu adanya staf dan kewenangan, struktur birokrasi dan tata kerja yang jelas. Factor penghambat keterbatasan SDM dan pendanaan struktur birokrasi belum adanya penetapan standar operasional prosedur (SOP), komunikasi, kurangnya komunikasi antar pelaksana kebijakan dan pelaksana (kepatuhan/kedisiplinan).

Persamaan ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama membahas tentang program sambungan jaringan air diperusahan PDAM. Perbedaan ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah dimana penelitian yang saya lakukan lebih berfokus kepada implementasi perencanaan program penambahan sambungan air oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) di lingkungan masyarakat Kabupaten Bulukumba, sedangkan ketiga penelitian berfokus kepada evaluasi perencanaan pengembangan, kebijakan pelayanan, dan kebijakan perbaikan pelayanan air bersih di PDAM.

Hubungan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sebagai bentuk perbandingan peneliti dengan penelitian yang telah ada sebelumnya. Hal ini erat dengan penelitian lainnya karena akan membantu dalam dasar pijakan peneliti.

B. Teori Dan Konsep

1. Teori Implementasi

Implementasi publik diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, lebih sederhana pengertian implementasi publik dalam Kamus Webster Wahab 1997 (Jamal, 2016) dirumuskan sebagai *"to provide means for carrying out; to give practical effect to"* (Menyajikan alat bantu untuk melaksanakan, menimbulkan dampak/berakibat sesuatu). Implementasi suatu kebijakan publik sangat bergantung pada rumusan kebijakan yang akan disusun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Menurut Van Meter dan Van Horn 1975 (Jamal 2016) bahwa proses implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut (Sabatier 1979), menjelaskan pengertian implementasi publik sebagai berikut, "Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian" Menurut (Jamal, 2016) bahwa Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin

lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijaksanaan. Tidak salah jika implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari seluruh proses kebijaksanaan.

Implementasi program adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui adanya organisasi, interpretasi dan penerapan.

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tindakan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya terhadap pengambilan keputusan. Implementasi kebijakan publik adalah tahapan penting dalam realisasi kebijakan publik secara komprehensif. Dan dalam bagian ini akan disajikan beberapa pendapat mengenai implementasi kebijakan publik.

Implementasi kebijakan publik sebagai "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan". Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran ditetapkan terlebih dahulu yang dilakukan oleh formulasi kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi kebijakan terjadi hanya

setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang bersifat praktis dan berbeda dengan formulasi kebijakan sebagai tahap yang bersifat teoritis (Jamal, 2016)

George Edward III, 1980 (Jamal, 2016) menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya, *without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*. Edward menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication* (Komunikasi), *resource* (Sumber daya), *disposition or attitudes* (Disposisi), dan *beureneratie structures* (Struktur Birokrasi).

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan. Resources berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif. Disposition berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk carry out kebijakan publik tersebut, kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan.

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangan

adalah bagaimana agar tidak terjadi beureucratic fragmentation karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Di Indonesia sering terjadi inefektivitas implementasi kebijakan karena kurangnya koordinasi dan kerja sama di antara lembaga-lembaga negara dan/ atau pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan di atas menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika top-down, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

Literatur mengenai implementasi kebijakan secara umum terbagi dalam dua kelompok, yakni kelompok dengan pendekatan dari atas (top-down) dan kelompok dengan pendekatan dari bawah (bottom-up). Kelompok dengan pendekatan *top-down* melihat perancang kebijakan sebagai aktor sentral dalam implementasi kebijakan. Kelompok top-down juga memusatkan perhatiannya faktor-faktor yang dapat dimanipulasi pada tingkat sentral atau pada variabel yang bersifat makro. Kelompok bottom-up menekankan pada dua hal, yakni kelompok-kelompok sasaran dan para penyedia layanan. Kelompok *bottom-up* berfokus pada variabel yang bersifat mikro. Kemudian muncul kelompok yang ketiga, yang mencoba menyerasikan kedua kelompok tersebut dengan fokus pada aspek ambigius dan konflik dari implementasi

kebijakan. Dalam perspektif kelompok yang ketiga adanya empat paradigma implementasi kebijakan, yakni seperti berikut:

1. Konflik rendah-ambiguitas rendah (implementasi administratif).
 2. Konflik tinggi-ambiguitas rendah (implementasi politis).
 3. Konflik tinggi-ambiguitas tinggi (implementasi simbolik).
 4. Konflik rendah-ambiguitas tinggi (implementasi eksperimental)
- (Handi, 2014)

2. Teori Implementasi Kebijakan

a. Teori George C. Edwards III (2004)

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

1) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

3) Disposisi

Watak dan karakteristik yang dimiliki implementor, apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan di negara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia ketiga, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

4) Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (standard operating procedures atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut George C. Edward III, adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya lebih lanjut, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut, yaitu :

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/kebduaa). Ketidak jelasan pesan kebijakan tidak selalu

menghalangi implementasi pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan

- c. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Variabel atau faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya, menurut Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumberdaya terdiri dari beberapa elemen, yaitu

- a. Staf, sumberdaya utama dalam mengimplementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b. Informasi, dalam mengimplementasikan kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka jalankan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan

tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat didalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum

c. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi di sisi lain, efektivitas dan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelakasan demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

d. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya asiliats pendukung (saran dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik, bagi George C. Edward III adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksana suatu kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka pelaksana kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam prakteknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi menurut George C. Edward III sebagai berikut:

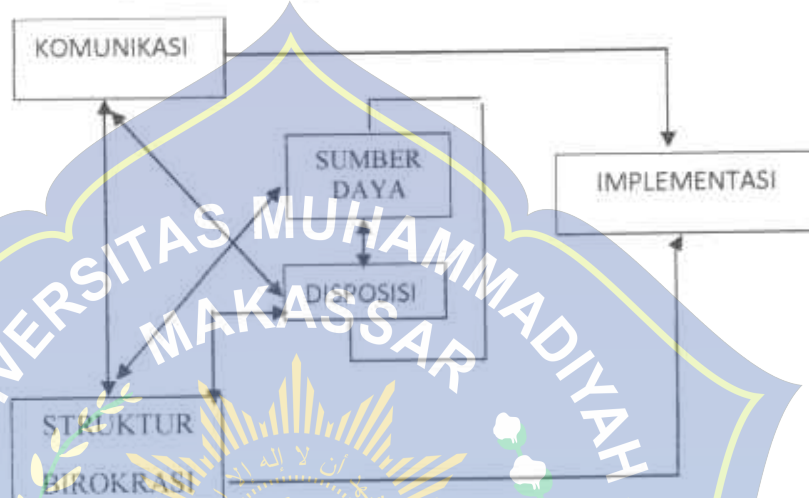
- a. Efek disposisi, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus bagi kepentingan warga.
- b. Melakukan pengaturan birokrasi (*Staffing the bureaucracy*), implementasi kebijakan harus dilihat dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu, pengatur birokrasi juga bermuara pada pembentukan sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *bypassing* personil.

- c. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan manipulasi insentif. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Variabel keempat, menurut Edward II, yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Ada dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik adalah:

- a. Memuat standar operating prosedur (SOP) yang lebih fleksible. SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga).
- b. Melakukan fragmentasi, untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Gambar 2.1
Model pendekatan Implementasi menurut Edwards III



Sumber: Edward III (2004)

b. Teori Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2014) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan elah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai. Sedangkan (Samodra Wibawa dkk, 1994) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan

tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut: Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

1. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
2. Derajat perubahan yang diinginkan.
3. Kedudukan pembuat kebijakan.
4. (Siapa) pelaksana program.
5. Sumber daya yang dihasilkan.

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

1. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
2. Karakteristik lembaga dan penguasa.
3. Kepatuhan dan daya tanggap.

Kemudian dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisikondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

3. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata 'layan' yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 2010). Pelayanan adalah peroses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, (Sampara Lukman, 2002)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan penyedia pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, (Ratminto, 2005).

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai kolektif yang meliputi satuannya/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang-orang masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara

seseorang dengan orang lain, atau antara pemerintah dengan masyarakatnya, guna untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Gaperz dalam (Lukman,2002) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "*consumer behaviour*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimanakan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi sesuatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepusan konsumen dengan kualitas pelayanan (Pasalog, 2007).

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh (Sinambela,2010) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut :

- a. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- b. Distribusi pelayanan
- c. Desentralisasi dan beriprentasi pada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut (Moneir,2006) adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam penguasaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal lain bersifat tidak wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2010)

- a. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek-aspek khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran sebagai berikut (Dwiyanto, 2008)

1. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
2. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. *Responsiviness* atay responsivitas adalah kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan

5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

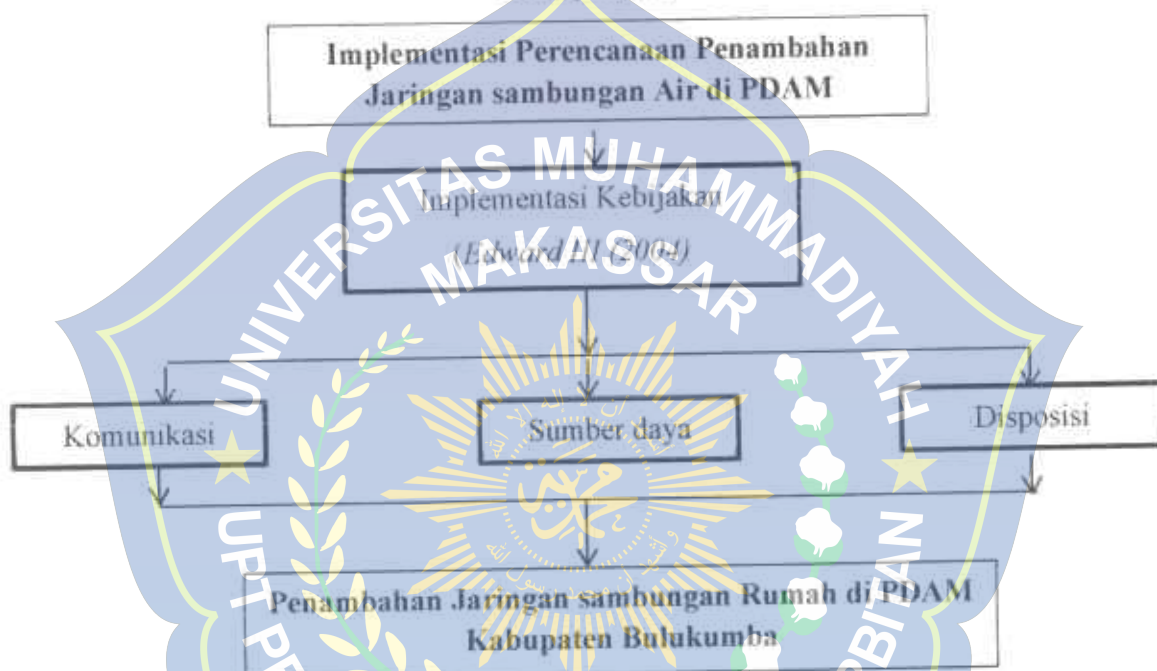
4. Program Perencanaan Penambahan Jaringan Sambung Air DI PDAM Kabupaten Bulukumba

Semakin berkembangnya wilayah Kabupaten Bulukumba maka perlu untuk mempertimbangkan kondisi hidraulika pada komponen-komponen sistem distribusi air minum akibat adanya perubahan kondisi jaringan. Dalam kegiatan distribusi air bersih, sumber mata air yang dimanfaatkan memiliki kapasitas sumber ± 300 lt/di. Melalui pengelolaan PDAM Daerah Kabupaten Bulukumba, mengingat jangkauan pelayanan untuk Kabupaten Bulukumba baru mencapai ± 54 % dari target nasional sebesar 80 % untuk penduduk perkotaan, sehingga sebagai instansi yang berwenang terhadap masalah air minum Kabupaten Bulukumba, PDAM Kabupaten Bulukumba meningkatkan pelayanannya dengan memanfaatkan jaringan distribusi yang telah ada (eksisting) dan merencanakan pengembangan jaringan baru agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara bekesinambungan.

Perencanaan Program Penambahan jaringan sambungan Air di PDAM adalah sambungan pipa distribusi PDAM menuju meteran pipa rumah tangga. Dari sumber air, bisa *water treatment* maupun Sumber Daya Air yang telah diolah, dialirkan melalui PIPA TRANSMISI menuju tempat penampungan air maupun langsung mulai dipisahkan dengan pipa distribusi. Pipa transmisi ukurannya bervariasi. Kondisi rumah yang mendapatkan Sambungan Rumah sesuai kriteria dan bersedia menjadi pelanggan PDAM.

C. Kerangka Pikir

Gambar 2.1
Kerangka pikir



D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Implementasi Perencanaan Penambahan Jaringan sambungan Rumah di PDAM Di Kabupaten Bulukumba. Fokus ini meliputi konsep Implementasi, (1) Komunikasi, yang terdiri atas (Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi) (2) Sumber Daya yang terdiri atas (Staff dan Fasilitas), (3) Disposisi yang terdiri atas (Pengangkatan Birokrasi, dan Insentif)

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan penjelasan fokus penelitian diatas Penelitian ini menggunakan tiga dasar/landasan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Keberhasilan suatu program yaitu jika komunikasi yang terjalin antar berbagai pihak terjalin dengan baik. Komunikasi menjadi salah satu jalan menuju kesuksesan suatu kebijakan. Jika komunikasi berjalan dengan baik, maka tujuan dari suatu kebijakan atau pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik.

a. Transmisi

Transmisi dalam penelitian ini terkait dengan bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah bersama dengan berbagai elemen (camat/lurah, dinas Pu, Pdam) yang terlibat dalam pelaksanaan program penambahan jaringan sambung air di perusahaan air minum dikabupaten Bulukumba

b. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan program penambahan jaringan sambung air di perusahaan air minum (PDAM) dikabupaten Bulukumba

c. Konsistensi

Perintah yang di berikan terkait dengan penambahan jaringan sambung air di perusahaan air minum dikabupaten Bulukumba, harus jelas dan konsisten dengan tujuan awalnya

2. Sumber daya

Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

a. Staff

Staff atau pegawai kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi, salah satunya disebabkan oleh staff yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya.

b. Fasilitas

Fasilitas yang dipergunakan dalam pelaksanaan program penambahan jaringan sambung air di perusahaan air minum dikabupaten Bulukumba, untuk mendukung tercapainya suatu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Anggaran

Desentralisasi sebagai instrumen untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Transfer ke daerah sebagai instrumen pelaksanaan Desentralisasi Fisikal untuk meningkatkan pelayanan publik.

3. Disposisi

Watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

a. Pengangkatan birokrasi

Pengangkatan dan pemilihan personal pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi yang tinggi pada kebijakan yang di tetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

a. Intensif

Salasatu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan manipulasi insentif. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama 2 bulan, dari bulan juni-Agustus 2021, terhitung mulai tgl 06 Juni- 06 Agustus 2021. Penelitian ini bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba yang berada di jalan Wahidin Sudiro Husodo. Pertimbangan memilih lokasi tersebut adalah karena data ataupun dokumen-dokumen sesuai dengan program penambahan jaringan sambungan air diperusahan daerah air minum di Kabupaten Bulukumba, dapat dengan mudah di temukan ditempat tersebut.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data dan dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Kemudian data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang memberikan gambaran Implementasi Penambahan Jaringan sambungan Rumah di PDAM Dikabupaten Bulukumba. Penelitian ini akan lebih menekankan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dalam rangka mengetahui analisis dari kebijakan tersebut.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Apabila peneliti menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden. Apabila peneliti menggunakan teknik dokumentasi, maka catatan data yang diperoleh menjadi sumber data.

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber pertamanya. Dengan kata lain, data primer adalah data yang akurat yang diperoleh secara langsung melalui hasil interview kepada responden yang dijadikan sebagai subyek penelitian
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti sebagai penunjang dari data pertama. Dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dari jurnal-jurnal, buku, dokumen, artikel, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian yakni Implementasi Penambahan Jaringan sambungan Rumah di PDAM Kabupaten Bulukumba

D. Informan Penelitian

Teknik pengumpulan informan menggunakan teknik *Purposive* yang sejak awal informan telah ditentukan karena sesuai dengan topik penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Jumlah Informan

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN	KET
1	Andi Nurjaya,SH	AN	Direktur PDAM	1
2	Tenri Gau	MTG	Bagian Pengelolaan PDAM	1
3	Syarifuddin	SF	Pegawai PDAM (Bagian Sumber)	1
4	Hariani	HT	Masyarakat pengguna air PDAM	1
5	Nurmala	NM	Masyarakat pengguna air PDAM	1
6	Nursiah	NS	Masyarakat pengguna Air PDAM	1

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan kegiatan tanya jawab oleh penulis kepada informan penelitian yang Implementasi Penambahan Jaringan sambungan Rumah di PDAM Kabupaten Bulukumba.

2. Observasi

Secara langsung mengamati sehingga terjadi interaksi dengan subjek penelitian kemudian peneliti mencatat apa saja yang didadap dilokasi penelitian untuk memberikan gambaran secara utuh objek yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji dokumen yang ada baik berupa referensi, buku, jurnal ataupun peraturan dan pasal yang berkaitan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara mengumpulkan data, dimana dokumen yang dianggap mendukung dan sesuai dengan masalah, baik berupa buku, literatur, laporan dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancari. Peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pemeriksaan pengabsahan data ini perlu diterapkan dalam rangka pembuktian kebenaran temuan hasil penelitian dengan kenyataan dilapangan. Adapun pemeriksaan pengabsahan data dengan cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan waktu, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan sejawat, analisis kasus negative dan membercheck.

Sedangkan dengan cara triangulasi yakni teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan kata lain dilakukan

pengecekan yang dapat melalui wawancara terhadap objek penelitian. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran dan kepercayaan data juga dilakukan untuk memperkaya data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.

3. Triangulasi waktu

Waktu yang sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim penelitian yang lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bulukumba

a. Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bulukumba

Pembangunan Instalasi pengolahan Air yang pertama di Kabupaten Bulukumba dilakukan dengan sumber Dana Pemerintah Pusat melalui proyek Air Bersih dan Direktorat Jenderal Cipta Karya Pada tahun 1981 di Des Bonto Rita Kecamatan Gantarang Kindang dengan Lokasi Pengambilan Air Baku dari Sungai Bialo.

Setelah pembangunan Instalasi pengolahan Air selesai, maka dengan keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 065/KPTS/CK/1982. Dibentuk BPAM (Badan Pengelola Air Minum) Kabupaten Bulukumba, dengan maksud untuk mengakomodir tugas pengelolaan air tersebut, Selanjutnya diadakan penyerahan pengelolaan Sarana Penyediaan Air Bersih di Kota Bulukumba beserta semua unit Pengelolaan Air di Ibu Kota Kecamatan dan Pedesaan dari Gubernur Kepala Daerah Sulawesi Selatan Kepada Bupati Bulukumba, sesuai dengan Berita Acara tanggal 25 Pebruari 1991.

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) No.02 Tahun 1988 tanggal, 2 Maret 1988 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba, dan keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.075 /KPTS/1991, tanggal 9 pebruari 1991, tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana air bersih di Bulukumba, kepada Gubernur Kepala

Daerah Sulawesi Selatan, maka pada tanggal 23 Pebruari 1991 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Bulukumba dialihkan statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bulukumba, sesuai Berita Acara Serah Terima Pengelolaan Prasarana dan Sarana Penyediaan Air Bersih No.04/BA/BC/1991 dan 690/T01/ser, tanggal 23 Pebruari 1991, dari sekretaris Direktorat Jenderal Cipta Karya atas nama Menteri Keuangan Kepada Gubernur Kepala Daerah Sulawesi Selatan.

b. Maksud dan Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bulukumba

Maksud dan tujuan pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bulukumba, antara Lain:

1. Melaksanakan kegiatan dalam rangka pengelolaan / pengurusan Sarana dan Prasarana Pengelolaan Air Minum sesuai dengan Perinsip Ekonomi Perusahaan.
2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat Bulukumba dan sekitarnya dalam penyediaan Air Bersih dan Air Minum Kesehatan.
3. Sebagai Perusahaan Daerah yang akan dikembangkan lebih lanjut menjadi salah satu usaha Milik Negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Tugas dan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bulukumba

1. Struktur Organisasi

Bahwa sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Penggolongan PDAM, dimana PDAM Kabupaten Bulukumba tergolong Tipe A dan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum maka PDAM Kabupaten Bulukumba.

Bahwa untuk mencapai hasil secara efesiensi dan daya guna secara optimal dianggap perlu mengatur tugas - tugas Direktur, Kepala Bagian dan Satuan Pengawas Intern, Kasubag, Seksi untuk diuraikan secara terperinci uraian tugas dan tanggung jawab seluruh aparat Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bulukumba.

1. Staf Direktur Terdiri Dari :

- a. Kepala Bagian Umum dan Keuangan
- b. Kepala Bagian Teknik
- c. Kepala Bagian SPI

2. Kepala Bagian Umum Dan Keuangan

- a. Kasubag Keuangan dan Umum
- b. Kasubag Akuntansi/ Pembukuan
- c. Kasubag Penagihan
- d. Kasubag Hubungan Langgan dan Rekening
- e. Kasubag Pengolahan Data dan Pembaca Meter

- f. Kasubag Pembelian
- g. Kasubag Pergudangan
- 3. Kepala Bagian Teknik
 - a. Kasubag Perencanaan
 - b. Kasubag Distribusi
 - c. Kasubag Produksi
- 4. Kepala Satuan Pengawas Interen (SPI)
 - a. Kasubag Pengawasan Operasional
 - b. Kasubag Pengawasan Keuangan / Pelayanan
 - c. Kasubag Pengawasan Anggaran
- 2. Uraian Tugas
 - a. Kepala bagian Administrasi dan Keuangan bertugas:
 - 1) Mengkoordinasikan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis dibidang administrasi dan keuangan;
 - 2) Mengkoordinasikan pengolahan data, penyajian informasi, penelaahan dan pemecahannya dibagian administrasi dan keuangan;
 - 3) Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan pengendalian program kerja dibagian adminisatrasi dan keuangan;
 - 4) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan administrasi dan keuangan dengan staf yang berada dibawahnya;
 - 5) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja tahunan untuk bagian administrasi dan keuangan dengan bagian teknik atas landasan

pertimbangan dan perkiraan dan rencana tahunan yang dipersiapkan oleh staf dibawahnya.

b. Kepala Sub.Bagian Keuangan bertugas:

- 1) Mengendalikan kegiatan dibidang keuangan.
- 2) Mengatur program pendapatan dan pengeluaran keuangan.
- 3) Membuat daftar gaji dan honor tenaga kerja harian serta permintaan-permintaan pembayaran, upah lembur, insentif dan lain-lain yang berkaitan dengan belanja perusahaan.
- 4) Memelihara komunikasi dan kerja sama yang baik dengan bagian-bagian dalam perusahaan.
- 5) Membantu Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan dalam mempersiapkan rencana-rencana keuangan jangka pendek dan jangka panjang.

c. Kepala Unit SPAM IKK bertugas :

- 1) Melaksanakan dan mengendalikan pekerjaan dibidang Kesekretariatan, pelayanan/ pengaduan pelanggan, baca meter, penagihan, produksi/ pengolahan, distribusi dan kehilangan air di wilayah;
- 2) Menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung;
- 3) Menjalin koordinasi dengan pejabat terkait menunjang tugas pokok dan fungsinya;

- 4) Memberi saran dan pertimbangan kepada Atasan Langsung;
- 5) Memberi saran dan pertimbangan kepada Atasan Langsung;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan Atasan Langsung;
- 7) Unit SPAM IKK dipimpin oleh seorang kepala unit, dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur melalui Kepala Bagian Terkait.

B. Hasil Penelitian

Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di Kabupaten Bulukumba terkait dengan ketersediaan air bersih, dimana salah satu unsur utama dalam siklus kehidupan di muka bumi air juga harus dapat kita usahakan dan kelola dengan baik sehingga ketersediaan dan keberadaannya dapat lestari dan dimanfaatkan dengan bijaksana. Sebaran air yang ada di muka bumi ini tidak merata sehingga ketersediaan air di suatu tempat sangat bervariasi. Dari waktu ke waktu kebutuhan air bersih bagi kehidupan manusia semakin meningkat sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk, sedangkan ketersediaan yang ada semakin terbatas, bahkan di beberapa daerah telah menjadi kritis. Oleh karena itu upaya peningkatan produksi air bersih perlu dilakukan dengan bijaksana. Untuk meninjau dan mengetahui lebih lanjut peran Pemerintah dalam hal ini PDAM Kabupaten Bulukumba, melakukan beberapa tahap-tahap di antaranya adalah (1) Komunikasi, (2)

Sumber daya, dan (3) Disposisi. Hasil pengkajian berdasarkan empat indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana jika para pembuat keputusan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa di dapat melalui komunikasi yang baik.

Sesuai yang di katakan oleh salah Direktur PDAM Kabupaten Bulukumba, terkait dengan komunikasi dalam wawancaranya adalah sebagai berikut

“Terkait dengan komunikasi dalam pelaksanaan Program Penambahan Jaringan Sambung Rumah PDAM Kabupaten Bulukumba, PDAM bekerjasama dengan berbagai instansi diantaranya adalah Dinas PU, Kepala desa setempat, serta Perusahaan swasta. Melalui komunikasi, PDAM memastikan apa yang menjadi masalah di masyarakat tersebut terkait dengan ketersediaan air bersih yang selama ini dianggap masyarakat suatu masalah. Banyak daerah di Kabupaten Bulukumba yang mengalami kesulitan air PAN, dan lebih mengandalkan air dari sumur bor. Melihat permasalahan tersebut, pemerintah melalui PDAM Kabupaten Bulukumba membuat suatu program jaringan sambung rumah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan air bersih” (Wawancara dengan AN, Tgl 20 Juli 2021).

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu pegawai PDAM Kabupaten Bulukumba dalam wawancaranya terkait dengan komunikasi, adalah sebagai berikut :

"Dalam pelaksanaan program penambahan jaringan sambung rumah PDAM atau biasa di sebut sebagai sambung pipa, kami PDAM bekerjasama dengan berbagai instansi pemerintah dan juga swasta. Kerjasama tersebut bertujuan untuk bagaimana mensukseskan program ini. Kerjasama yang di lakukan dengan Dinas PU, Pemerintah desa dan Kecamatan, serta instansi swasta. Terkait dengan komunikasi, bentuk komunikasi yang kami lakukan adalah kami meminta data dari kecamatan atau desa terkait masyarakat mana yang belum menggunakan air PAM. Setelah itu, kami melakukan pendataan langsung ke setiap rumah-rumah masyarakat, setelah itu kami lakukan pengerjaan" (Wawancara dengan SY, Tgl 21 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di simpulkan bahwa dalam pelaksanaan Program penambahan jaringan sambung rumah PDAM, kabupaten Bulukumba, dari aspek komunikasi, PDAM bekerjasama dengan berbagai instansi, kerjasama tersebut bertujuan untuk bagaimana memastikan program perencanaan penambahan jaringan sambung rumah berjalan dengan baik. Bentuk komunikasi yang dilakukan adalah dengan melakukan kordinasi dengan berbagai elemen, diantaranya adalah Dinas Pu, Kepala desa dan kecamatan, dan instansi swasta.

Dalam mengelola komunikasi yang baik perlu di bangun dan di kembangkan saluran-saluran komunikasi yang efektif, misalnya dengan melakukan koordinasi antara berbagai elemen yang ikut andil dalam pelaksanaan perencanaan program penambahan jaringan sambung air di PDAM. Semakin baik pengembangan saluran-saluran komunikasi yang di bangun, maka semakin tinggi probabilitas perintah-perintah tersebut di teruskan secara benar. Ada tiga indikator yang dapat di gunakan dalam mengukur tingkat keberhasilan variabel komunikasi, diantaranya adalah :

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (Miskomunikasi) yang di sebabkan banyaknya tingkat birokrasi yang harus di lalui dalam peroses komunikasi, sehingga apa yang di harapkan terdirtorsi di tengah jalan.

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan bersama dengan staff PDAM, dalam wawancaranya terkait dengan tranmisi dalam komunikasi, sebagai berikut :

“Terkait dengan miskomunikasi, sampai saat ini belum kami dapatkan permasalahan terkait dengan miskomunikasi. Karena awal berjalannya program penambahan jaringan sambung rumah hingga saat ini dari segi komunikasi PDAM bersama dengan instansi pemerintah dan swasta masi berjalan dengan baik, karena Selain PDAM sebagai pengelola air minum atau air bersih, penggunaan sistem perpipaan untuk distribusi air bersih bagi masyarakat juga di sediakan oleh Satker air minum Provinsi Sulawesi Selatan dan Pamsimas serta Dinas Ciptakarya dan Tata Ruang Kabupaten Bulukumba. Dengan pengelolaan dan pemanfaatannya dibawah tanggung jawab dengan pemerintah kecamatan, kepala Desa/Kelurahan setempat” (Wawancara dengan SY, Tgl 21 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Direktur PDAM dalam wawancaranya terkait dengan transmisi dalam komunikasi, adalah :

“Berbicara terkait dengan transmisi dalam komunikasi, sampai saat ini, belum ada permasalahan terkait dengan miskomunikasi, sampai saat ini masi berjalan dengan sangat baik. Kami selalu berkordinasi dengan berbagai pihak yang terkait, agar dapat memastikan dalam pelaksanaannya agar tidak terjadi kesalahan. Pada dasarnya semua unit layanan air bersih sistem perpipaan seharusnya dikelola oleh PDAM Bulukumba, namum karena factor keterbatasan sumber daya baik financial, teknis dan kelembagaan belum mampu mengcaver secara keseluruhan, sehingga pengelolaannya masih di berikan kepada aparat kecamatan/desa/kelurahan dengan tetap berkoordinasi dengan

sistem terkait termasuk dengan PDAM" (Wawancara dengan AN, Tgl 20 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa terkait dengan transmisi dalam komunikasi, tidak terjadi miskomunikasi antara PDAM dan berbagai pihak yang terkait. Karena selain PDAM yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan perencanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, penggunaan sistem perpipaan untuk distribusi air bersih bagi masyarakat, juga di sediakan oleh Satker air minum Provinsi Sulawesi Selatan dan Program Nasional Penyediaan Air Minum (Pamsimas) serta Dinas Ciptakarya dan Tata Ruang Kabupaten Bulukumba. Dengan pengelolaan dan pemanfaatannya dibawah tanggung jawab dengan pemerintah kecamatan, kepala Desa/Kelurahan setempat, sehingga pengelolaannya masih di berikan kepada aparat kecamatan/desa/kelurahan dengan tetap berkoordinasi dengan sistem terkait termasuk dengan PDAM.

b. Kejelasan

Komunikasi yang di terima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua .

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan Direktur, dalam wawancaranya terkait dengan kejelasan dalam komunikasi, sebagai berikut :

"Dalam pemberian data dan informasi terkait dengan pelaksanaan program sambung pipa oleh PDAM Kabupaten Bulukumba harus jelas dan memang betul-betul data yang akurat. Dari data yang ada

konsentrasi pelayanan masih berada di kawasan perkotaan Bulukumba, meliputi wilayah kecamatan Ujung Bulu, Ujung Loe dan kecamatan Bonto Bahari. dari data tersebut juga ditemukan 3 (tiga) wilayah kecamatan yang belum terlayani layanan air bersih sistem perpipaan yaitu kecamatan Kajang, Herlang dan Kecamatan Kindang. Namun dari hasil survey di wilayah tersebut sudat terdapat layanan air bersih perpipaan namun jumlah pelanggan yang di layani belum diketahui dan status operasinya juga tidak berkelanjutan, karena terkendala biaya operasional pompa dan pemeliharaan jaringan. Kecenderungan lainnya yang terjadi adalah masing-masing rumah tangga yang memiliki jaringan air minum atau air bersih perpipaan juga terdapat sumur gali atau sumur dalam di rumah-rumha mereka sebagai sumber cadangan. Contoh kasus yang ada di wilayah Kawasan perkotaan Bulukumba, meskipun layanan atau jaringan air bersih perpipaan dari PDAM Kabupaten Bulukumba telah tersedia, namun karena layanan belum mencukupi baik kuantitas, kualitas dan kontinuitas, masyarakat mempersiapkan sumur gali atau sumur dalam di dalam lingkungan pekarangan rumahnya" (Wawancara dengan AN, Tgl 20 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh salah satu staff PDAM Kabupaten Bulukumba terkait dengan kejelasan dalam komunikasi, adalah sebagai berikut:

"Berdasarkan klasifikasi pelanggan atau pengguna air minum atau air bersih yang disediakan oleh PDAM, jumlah pelanggan rumah tangga (R1) sangat dominan yaitu 6.734 pelanggan disusul jenis pelanggan terbanyak kedua yaitu pengguna Hidran Umum sebanyak 809 orang pelanggan. Dari jumlah pelanggan yang dilayani, jumlah pemakaian air pelanggan PDAM selama tahun 2020 tercatat 404,13 m³ (35 %). Berdasarkan data tersebut, maka dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, PDAM Kabupaten Bulukumba tidak mengerjakannya sendiri, tetapi juga di lakukan oleh Satker air minum Provinsi Sulawesi Selatan dan Pamsimas serta Dinas Ciptakarya dan Tata Ruang Kabupaten Bulukumba. Dengan pengelolaan dan pemanfaatannya dibawah tanggung jawab dengan pemerintah kecamatan, kepala Desa /Kelurahan setempat. Cakupan layanannya biasanya terbatas pada satu atau dua desa/kelurahan atau pada pusat-pusat permukiman yang belum terlayani air bersih dari PDAM, karena terkendala biaya operasional pompa dan pemeliharaan jaringan. Kecenderungan lainnya yang terjadi adalah masing-masing rumah tangga yang memiliki jaringan air minum

atau air bersih perpipaan juga terdapat sumur gali atau sumur dalam di rumah-rumha mereka sebagai sumber cadangan”
(Wawancara dengan SF, Tgl 22 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa terkait dengan kejelasan dalam komunikasi, semua data yang di berikan harus jelas dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya. Dalam pelaksanaan program sambung pipa di Kabupaten Bulukumba, Dari data yang ada konsentrasi pelayanan masih berada di kawasan perkotaan Bulukumba, meliputi wilayah kecamatan Ujung Bulu, Ujung Loe dan kecamatan Bonto Bahari, dari data tersebut juga ditemukan 3 (tiga) wilayah kecamatan yang belum terlayani layanan air bersih sistem perpipaan yaitu kecamatan Kajang, Herlang dan Kecamatan Kindang. Namun dari hasil survey di wilayah tersebut sudah terdapat layanan air bersih perpipaan namun jumlah pelanggan yang di layani belum diketahui dan status operasinya juga tidak berkelanjutan, karena terkendala biaya operasional pompa dan pemeliharaan jaringan. Kecenderungan lainnya yang terjadi adalah masing-masing rumah tangga yang memiliki jaringan air minum atau air bersih perpipaan juga terdapat sumur gali atau sumur dalam di rumah-rumha mereka sebagai sumber cadangan.

Pelayanan air minum perpipaan di Kabupaten Bulukumba masih terkonsentrasi pada kawasan kota Bulukumba sebagai pusat kegiatan atau ibukota kabupaten, juga terdapat di Tanah Beru dan Bira di Kecamatan Bonto Bahari. Di Keluarahn Ekatiro kecamatan Bonto bahari, dan beberapa desa atau kampung yang telah di bangun jaringan air bersih

perpipaan yang dikelola oleh pemerintahan Desa atau masyarakat secara swadaya.

Cakupan daerah pelayanan air minum perpipaan yang masih rendah, dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan perpipaan di lingkungan permukiman penduduk yang masih terbatas, pengoperasian dan pemeliharaan jaringan yang terkendala oleh rendahnya pendapatan dari retribusi air disbanding dengan biaya yang dikeluarkan. Dan kultur masyarakat khususnya dimasyarakat pedesaan yang sudah terbiasa dengan penggunaan sumur gali atau sumur dalam yang dibuat atau dimanfaatkan secara bersama ataupun individu rumah tangga. Beberapa kasus yang sempat terpantau dalam pelaksanaan survey data primer diperoleh bahwa terdapat IKK yang sudah terbentuk atau terbangun tidak dapat dijaga kontinuitas pelayanannya karena terkendala pada pengelolaan yang tidak berjalan secara baik, seperti Kajang yang mengandalkan sumur dalam limbua sebagai sumber air baku, Tanete yang memanfaatkan mata air ta' gantung, saat ini pelayanannya dapat dikatakan terhenti atau sangat terbatas. Diabnding kapasitas produksi yang terpasang. Pemenuhan kebutuhan air minum dengan system perpipaan dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba meliputi daerah pelayanan daerah perkotaan dan pedesaan dan beberapa unit /cabang PDAM Bulukumba, berdasarkan data dari PDAM dan Dinas Cipta karya dan Tata Ruang, unit pelayanan air minum yang dikelola oleh PDAM Kabupaten Bulukumba seperti dalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Unit Layanan PDAM Kabupaten Bulukumba

NO	Unit Usaha PDAM	Jumlah Pelanggan	Status Pelayanan
1	Pusat Bina	3.981	Aktif
2	Kajang	178	Tidak berfungsi hanya melayani PPI Kajang
3	Hila-Hila	165	Aktif
4	Tana Beru	1.330	Aktif
5	Tanete	376	Tidak berfungsi maksimal
6	Tritiro	73	Aktif
7	Bira	609	Aktif
8	Dampang	76	
9	Batang	75	
10	Bonto Bangun	253	
11	Manyampa	134	
12	Terminal Pusat	11	
13	Terminal Tana beru	144	
	Jumlah	7.405	

Sumber : PDAM Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan data diatas, dapat di simpulkan bahwa unit usaha PDAM pusat (BNA) dengan jumlah pelanggan 3.981 status pelayanan aktif. Daerah Kajang, dengan jumlah pelanggan 178 dengan status pelayanan tidak berfungsi hanya melayani PPI Kajang. Kecamatan Hila-Hila, dengan jumlah pelanggan sebanyak 164 status pelayanan aktif. Daerah Beru dengan jumlah pelanggan 1.330 dengan status layanan aktif. Daerah Tenete, dengan jumlah pelanggan 376 dengan status pelayanan tidak berfungsi secara maksimal. Daerah Tritiro, dengan jumlah pelanggan 73 status pelayanan aktif. Daerah Bira, dengan jumlah pelayanan 609 status pelayanan aktif. Daerah Dampang dengan jumlah pelayanan 76. Daerah Batang dengan jumlah pelayanan 75. Daerah Bangun dengan

jumlah pelayanan 253. Daerah Manyampa dengan jumlah pelayanan 134. Daerah Terminal (Pusat) dengan jumlah pelayanan 11 status pelayanan aktif. Daerah Terminal (Beru) dengan jumlah pelayanan 144 status pelayanan aktif.

Dinas Pekerjaan Umum (PU) dalam program penambahan sambungan air, dimana PU memiliki peranan penting, dimana PU merupakan suatu instansi yang mengatur semua pembangunan yang ada di Kabupaten Bulukumba, termasuk drainase air dan sebagainya. Dibawa pengawasan bidang Cipta karya, semua pembangunan, perbaikan, masi menjadi pantauan dinas PU. PU memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memantau jalannya pembangunan dan perbaikan jaringan sambung pipa yang di lakukan oleh PDAM.

Untuk mengoptimalkan pelayanan air minum dengan mengandalkan potensi air baku yang tersedia dimasing-masing kecamatan atau pusat permukiman disusun arahan pengembangan SPAM dimasing-masing wilayah kecamatan atau melakukan penyatuan pelayanan untuk mengjangkau beberapa wilayah kecamatan dalam satu sistem penyediaan air minum. Tabel di bawah menguraikan arahan pengembangan daerah pelayanan air minum system perpipaan di Kabupaten Bulukumba, data tersebut dapat di lihat dalam tabel 4.2, sebagai berikut :

Tabel 4.2
Arahan Pengembangan Daerah Pelayanan Air Minum Sistem Perpipaan

	KECAMATAN	LOKASI	CAKUPAN LAYANAN
1	Kecamatan Kindang	Borong Rappoa	Borong Rappoa Kindang Anrihua Balibo Mattiruwalie
2	Kecamatan Bulukumpa	Baruge	Tanete Jawi-jawi Baruge Balang Taruang Bulo-bulo Kambuno Balang pesoang
		Batulohe dan Tibona	Batu lohe Tibona Bonto Minasa
		Jojo lo Salassae	Jojo lo Salassae Bonto manggiring
		Sape Bonto	Sape Bonto Bonto Bulaeng
3	Kajang		Tana jaya Laikang Lembang Lembang Lohe Sapanang Pattiroang batu nilamung
			Tana Toa Lolisang Mattoanging Possitana Pontama Malleleng
			Bonto siraeng Bonto Baji Sangkala Tambangan Lembanna
4	Herlan	Tanuntung/Gunturu	Gunturu



			Tanuntung Singa Pataro Bonto Kamase Tungondeng Karassing Borong
5	Rilau-Ale	Palampang	Palampang Bontoharu Karama Swatani
		Bonto lohe	Baji Minasa Bonto Lohe Bonto Matene Bonto Bangun Anrang
		Bonto manai	Bulu lohe Bonto manai Tanah harapan
6	Ujung Loe		Bijawang Seppong Lonrong Bolong Padang loang Tamatto balleangin
7	Bontobahari	Manyampa	Ara Darubiah Bira Tanah kongkong Bentenge Kerang-kerang Kalumeme Bintarore Kasimpureng Caile Loka Ela-ela



8	Gantarang	Borong pappao	Dampang Barombong Bialo Bonto sunggu Panrelompoe Bukit harapan Bonto nyelleng Palambara Polewali Matekko Jalanjang
		Bonto nyeleng	Mariorennu
9	Kindang		Borong rappoe Anrehua Malibo Mattirowalie Benteng palioi
10	Bontotiro		Pakobalaho Caramming Kalumpang Buhung bundang Bonto bulaeng Bonto tangga Bonto batua Bonto marannu

Sumber : PDAM Kabupaten Bulukumba 2021

Berdasarkan data diatas, data perkecamatan yang di bagi-bagi dalam beberapa wilayah di setiap kecamatan diantaranya adalah, dikecamatan Kindang dengan lokasi Borong rappoa cakupan layanannya adalah Borong Rappoa, Kindang, Anrihua, Balibo, Mattirowalie, dan banteng paloi. Kecamatan Bulukumpa, dengan lokasi Baruge, Batu Lohe dan Tibona, Jo'jolo, Ballasae, dan Sape Bonto. Kecamatan Kajang, dengan cakupan wilayah Tanah jaya, laikang, Lembang, Lembang Lohe, Sapanang, Pattiroang, Batunilamung, Tanah toa, Lolisang, Mattoanging,

Possi tanah, Pontama, Maleleng, Bomto biraeng, Bonto baji, Sangkala, Tambangan, Lembanna, Bonto Rannu. Kecamatan Herlan, dengan dengan lokas Tununtung. Kecamatan Rilauale, dengan lokasi Palampang, Bonto bangung dan Bonto mania. Kecamatan Ujung loe, dengan cakupan layanan Sijawang, soppoeng, Lonrong, Bolong, Padang loang, Tomatto, Balleangin, Kecamatan Bontobahari, dengan lokasi cakupan wilayah Manyampa Lotong-lotong. Kecamatan Gantarang dengan lokasi cakupan wilayah Borong-rappoa, Bonto nyeleng, Bara'ba. Kecamatan Bontotiro dengan cakupan wilayah Ekatiro.

c. Konsistensi

Perintah yang di berikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk di tetapkan atau di jalankan. Jika perintah yang di berikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan staff PDAM dalam wawancaranya terkait dengan konsistensi dalam komunikasi, adalah sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan program Jaringan Sambung Rumah, PDAM sebagai pelaksana menerima pengaduan dari masyarakat. Dari pengaduan tersebut, kami sampaikan kepada instansi yang memiliki tugas di bidang tersebut. Tujuannya agar pada saat pelaksanaan pengaduan masyarakat, tidak terjadi hambatan karena yang mengatasinya sudah oleh ahlinya dan memang telah mengetahui prosedur atau jalur dari permasalahan tersebut” (Wawancara dengan MTG, Tgl 23 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu staff PDAM dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Informasi yang di berikan terkait dengan permasalahan air bersih yang di hadapi oleh masyarakat, memang rill berdasarkan pengaduan masyarakat. Komunikasi yang di lakukan juga konsisten terhadap masalah yang memang di hadapi oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pengaduan yang di sampaikan masyarakat di kerjakan oleh instansi yang memang merupakan tugas dan tanggung jawab oleh instansi tersebut” (Wawancara dengan SF, Tel 22 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi terkait dengan pelaksanaan program perencanaan Penambahan Jaringan Sambung Air oleh PDAM konsisten dengan apa yang menjadi permasalahan masyarakat terkait dengan permasalahan air bersih, untuk selanjutnya di lakukan pemantauan dan perbaikan.

2. Sumber Daya

Sumber daya di posisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang mereflesikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedangkan secara teknologis, sumber daya berkaitan dengan kemampuan transformasi dari organisasi. Sumber daya merupakan hal yang penting yang di gunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan .

a. Staff atau pegawai

Staff atau pegawai kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi, salah- satunya di sebabkan oleh staff yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staff dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi di perlukan sebuah kecukupan staff dengan keahlian dan kemampuan (Kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan

Berdasarkan wawancara yang di lakukan bersama dengan Direktur PDAM, terkait dengan staff atau pegawai, dalam wawancaranya menyatakan sebagai berikut :

"Dalam pelaksanaan program sambung pipa, PDAM bekerjasama dengan berbagai instansi, secara otomatis pegawai atau staff yang terlibat juga sangat banyak, karena daerah di Kabupaten Bulukumba juga sangat luas. Keberadaan pegawai dalam pelaksanaan program sambung pipa sangat membantu karena dapat mempermudah dalam peroses pelaksanaan. Pegawai atau staff sangat penting dalam pelayanan, karena keberhasilan suatu program apabila pelayanan yang di berikan oleh pegawainya juga baik. Terkait dengan pemberian pelayanan mengenai program sambung pipa di Kabupaten Bulukumba, pegawai atau staff memperhatikan setiap daerah yang memang betul-betul membutuhkan perbaikan. Misalnya adalah di daerah Pelayanan pada daerah pegunungan mencakup wilayah Kecamatan Kindang, Gantarang, Bulukumpa, Pelayanan pada daerah perbukitan, mencakup wilayah Kecamatan Herlang dan Rilau Ale. Sebagian kecamatan Kajang dan Bonto Tiro, Pelayanan pada daerah pesisir, mencakup Kecamatan Ujung Bulu, Ujung Loe, Bonto Bahari, sebagian wilayah Kecamatan Kajang dan Bonto Tiro dan Kajang. Daerah-daerah tersebut merupakan daerah yang membutuhkan perbaikan karena merupakan daerah perbukitan dan pesisir, yang dimana sebagian masyarakatnya masi menggunakan sumur bor untuk mendapatkan air bersih"(Wawancara dengan AN, 20 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh salah satu Masyarakat dalam wawancaranya terkait dengan Staff atau pegawai :

"Pernah ada pendataan terkait dengan pemasangan pipa penyaluran air bersih di setiap rumah-rumah. Tujuannya untuk agar masyarakat juga dapat merasakan namanya air Pan dari PDAM, karena kami masi menggunakan sumur yang di berikan mesin, dari mesin itu air mengalir masuk kedalam rumah-rumah. Program pemerintah tersebut katanya untuk membantu masyarakat mengurangi penggunaan listrik karena mesin yang di gunakan masi menggunakan tenaga listrik. Terkait dengan bagaimana pegawai yang datang, mereka memberikan pelayanan yang baik, rama dan juga sopan-sopan. Mereka memberikan penjelasan, mengajarkan kepada kami bagaimana program pemerintah tersebut. Keuntungan yang di dapatkan juga jika kami menggunakan sambungan pipa, biaya yang di dikeluarkan lebih sedikit karena kami hanya akan membayar air tergantung berapa kubit pemakain dan per kubit itu di bayarkan sebesar 1000 rupiah, dibandingkan dengan penggunaan sumur bor yang masi menggunakan tenaga mesin, dengan harga yang lumayan besar karena tersambung ke listrik" (Wawancara dengan HT, Tgl 25 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa keberhasilan suatu program Pemerintah, itu tergantung bagaimana pelayanan yang di berikan oleh staff atau pegawainya. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan program Sambung pipa yang dilakukan oleh PDAM, masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Hal itu terbukti dimana masyarakat diberikan pemahaman terkait bagaimana keuntungan menggunakan sambun pipa oleh PDAM, karena masyarakat juga dapat menikmati air PAM yang disediakan oleh PDAM. Sealing itu, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat juga sedikit, yaitu 1000/kubitnya. Dibandingkan dengan penggunaan sumur bor, yang jika ingin menggunakan air harus menghidupkan mesin, secara otomatis akan

mendapatkan tagihan pembayaran yang cukup lumayan besar jika dibandingkan dengan menggunakan air PAM.

b. Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin mempunyai staff yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tanpa adanya fasilitas pendukung (Sarana dan prasaran) maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan sala satu pegawai PDAM terkait dengan fasilitas dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah oleh PDAM, adalah sebagai berikut :

“Sebelum melakukan pengerjaan, banyak hal yang perlu di persiapkan, diantaranya adalah (1) Kebutuhan air, dimana Kapasitas produksi saat ini adalah 150 liter/detik. Kebutuhan rata-rata 100 liter/orang. Hari dengan persentase pelayanan 64,29 %, (2) Pembuatan sistem loop dan perombakan jaringan perpipaan, kondisi eksisting menunjukkan bahwa dari informasi kondisi eksisting yang didapat adalah sistem jaringan perpipaan yang masih belum dibuat *loop*, *velocity* yang masih kurang yaitu 10 m/km sehingga menyebabkan kecepatan aliran menjadi kecil. Oleh karena itu diperlukan beberapa solusi alternatif untuk mengatasi permasalahan perpipaan yaitu dengan cara memparalelkan pipa, memperkecil atau memperbesar diameter pipa berdasarkan kondisi lapangan yang ada, serta membuat sistem loop di beberapa kecamatan agar memudahkan mengontrol kehilangan air. Untuk rencana pengembangan di kecamatan baru yang akan dilayani, perpipaan dari kondisi eksisting akan langsung disambungkan ke kecamatan yang baru untuk memenuhi daerah pelayanan yang baru sesuai kondisi lapangan, (3) Pengembangan Jaringan Distribusi Di dalam mengembangkan jaringan distribusi ada beberapa faktor yang mempengaruhi dilakukannya pengembangan, hal tersebut agar pengembangan jaringan distribusi dapat dilakukan sesuai

perencanaan. Salah satunya adalah keadaan topografi daerah yaitu debit air sungai yang makin mengecil sehingga mempengaruhi debit sumur warga dalam memenuhi kebutuhan air bersih pada saat musim kemarau sehingga diperlukan pelayanan air bersih di daerah tersebut” (Wawancara dengan SF, Tgl 22 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu pegawai PDAM dalam wawancaranya terkait dengan fasilitas, adalah sebagai berikut :

“Penyelenggaraan pengembangan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, prasarana Sanitasi memperhatikan keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam setiap tahapan penyelenggaraan, terutama dalam upaya perlindungan terhadap baku mutu sumber air baku. Keterpaduan Penambahan Jaringan Sambung Rumah dengan sarana dan prasarana Sanitasi dilaksanakan berdasarkan prioritas adanya sumber air Baku. Fasilitas yang di pergunakan adalah Pipa, lem, keran air, *Power* (Listrik dan Bahan bakar), *Raw Water* (Retribusi) dan sebagainya” (Wawancara MTG, Tgl 23 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh sala satu masyarakat terkait dengan fasilitas, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Dalam pemberian pelayanan sambungan pipa, semua peralatan yang ingin di pergunakan mereka semua yang menyediakan, dari pipa, lem, dan sebagainya. Kami hanya menerima hasil saja tidak ada yang kami persiapkan karna dari awal kita sudah membicarakan biayanya” (Wawancara dengan NM, 26 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa terkait dengan Fasilitas yang dipergunakan, Sebelum melakukan pengerjaan, banyak hal yang perlu di persiapkan, diantaranya adalah (1) Kebutuhan air, (2) Pembuatan sistem loop dan perombakan jaringan perpipaan, dan (3) Pengembangan Jaringan Distribusi. Penyelenggaraan pengembangan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, sarana dan prasarana Sanitasi memperhatikan keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam setiap tahapan penyelenggaraan, terutama dalam upaya perlindungan terhadap

baku mutu sumber air baku. Keterpaduan Penambahan Jaringan Sambung Rumah dengan sarana dan prasarana Sanitasi dilaksanakan berdasarkan prioritas adanya sumber air Baku. Fasilitas yang di pergunakan adalah Pipa, lem, keran air, *Power* (Listrik dan Bahan bakar), *Raw Water* (Retribusi) dan sebagainya.

3. Disposisi

Watak dan karakteristik yang dimiliki implementor apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

a. Pengangkatan Birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang di inginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih di atas. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personal pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi yang tinggi pada kebijakan yang di tetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan salah satu pegawai PDAM dalam wawancaranya sebagai berikut :

"PDAM Bulukumba merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan

pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka memenuhi syarat kesehatan. Oleh karena itu PDAM menjamin air minum yang diproduksi memenuhi syarat kesehatan dengan melaksanakan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang diproduksi dan melakukan pengamanan terhadap sumber air baku yang dikelola dari segala bentuk pencemaran. Terkait dengan pengangkatan birokrasi atau disposisi, manajemen pengelolaan air minum yang diproduksi sepenuhnya dilaksanakan oleh masing-masing desa/kelompok masyarakat, mulai dari penggunaan, pengembangan, perawatan, penarikan rekening air, dan lain sebagainya dibawah pembinaan Dinas Pekerjaan Umum (Cipta Karya) Kabupaten Bulukumba” (Wawancara dengan SF, Tgl 22 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Kepala pengelola bagian PDAM dalam wawancaranya terkait dengan pengangkatan birokrasi, adalah sebagai berikut :

“Lembaga penyelenggara SPAM di Kabupaten Bulukumba dilaksanakan melalui 2 (dua) bentuk yaitu oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kabupaten Bulukumba dan KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) atau PAMDES di Kabupaten Bulukumba. PDAM Bulukumba merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka memenuhi syarat kesehatan. Oleh karena itu PDAM menjamin air minum yang diproduksi memenuhi syarat kesehatan dengan melaksanakan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang diproduksi dan melakukan pengamanan terhadap sumber air baku yang dikelola dari segala bentuk pencemaran. Sedangkan PAMDES merupakan bentuk lembaga penyelenggara air minum pedesaan yang dikelola oleh desa atau kelompok masyarakat. Dalam PAMDES, manajemen pengelolaan air minum yang diproduksi sepenuhnya dilaksanakan oleh masing-masing desa/kelompok masyarakat, mulai dari penggunaan, pengembangan, perawatan, penarikan rekening air, dan lain sebagainya dibawah pembinaan Dinas Pekerjaan Umum (Cipta Karya) Kabupaten Bulukumba. PAMDES di Kabupaten Bulukumba secara struktural tidak berkaitan langsung dengan PDAM Bulukumba, namun bila dibutuhkan PDAM Bulukumba Jati memberikan bantuan secara teknis kepada PAMDES seperti bantuan teknis pengembangan perpipaan, penentuan titik kordinat,

dan lain sebagainya. Berikut adalah uraian struktur organisasi lembaga penyelenggaraan SPAM Kabupaten Bulukumba” (Wawancara MTG, Tgl 23 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa terkait dengan pengangkatan birokrasi, dimana diketahui bahwa PDAM kabupaten Bulukumba PDAM Bulukumba merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka memenuhi syarat kesehatan. Dalam pelaksanaannya, PDAM memberikan kewenangan tersendiri kepada PEMDES untuk mengatur permasalahan airnya sendiri, tetapi tetap PDAM memberikan bantuan terkait dengan permasalahan dan kebutuhannya.

b. Insentif

Desentralisasi sebagai instrumen untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Transfer ke daerah sebagai instrumen pelaksanaan Desentralisasi Fisikal untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan Direktur, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Salah satu bentuk alternative pendanaan dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah PDAM Kabupaten Bulukumba adalah (1) *Internal Cash Alternatif*, ini mengasumsikan bahwa semua kebutuhan investasi akan didanai dengan keuangan dari hasil operasional, (2) Menggunakan dana pinjaman dari bank komersial Alternatif ini mengasumsikan bahwa kebutuhan investasi akan ditutup oleh pinjaman komersial hingga kondisi keuangan internal cukup untuk membiayai kebutuhan investasi tersebut. Pada simulasi pinjaman komersial ini, pinjaman diambil pada 5 (lima) tahun pertama, kebutuhan investasi

selanjutnya dipenuhi oleh keuangan internal, dengan asumsi kinerja teknis dan keuangan seperti di atas maka diharapkan hasil operasional perusahaan cukup mampu untuk menutup kebutuhan biaya-biaya tersebut. (3) Menggunakan dana dengan penerbitan obligasi daerah Dengan alternatif penerbitan obligasi ini maka kebutuhan biaya investasi dipenuhi oleh dana dari penjualan obligasi (dalam hal ini adalah penerbitan obligasi oleh Pemerintah Kabupaten Bulukumba)” (Wawancara dengan AN, 20 Juli 2021)

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh salah satu pegawai PDAM dalam wawancaranya terkait dengan insentif.

“Terkait dengan insentif, berarti berbicara terkait dengan pendanaan. Dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah PDAM Kabupaten Bulukumba, memerlukan dana yang banyak. Sumber dana yang di gunakan untuk pengembangan pada unit air baku sampai unit produksi didanai oleh pemerintah pusat. Unit air baku akan didanai oleh APBN pusat melalui Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, dan unit produksi melalui Direktorat Jenderal Cipta Karya. Sedangkan unit distribusi ditangani oleh daerah, dimana dari distribusi utama primer sampai distribusi sekunder oleh APBD I Provinsi Sulawesi Selatan dan dari distribusi sekunder sampai tersier atau pelanggan oleh APBD II dan atau swadaya.” (Wawancara dengan SF, Tgl 22 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa Salah satu bentuk alternative pendanaan dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah PDAM Kabupaten Bulukumba adalah (1) *Internal Cash Alternatif*, ini mengasumsikan bahwa semua kebutuhan investasi akan didanai dengan keuangan dari hasil operasional, (2) Menggunakan dana pinjaman dari bank komersial (3) Menggunakan dana dengan penerbitan obligasi daerah Dengan alternatif penerbitan obligasi ini maka kebutuhan biaya investasi dipenuhi oleh dana dari penjualan obligasi (dalam hal ini adalah penerbitan obligasi oleh Pemerintah Kabupaten Bulukumba).

Dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah PDAM Kabupaten Bulukumba, memerlukan dana yang banyak. Sumber dana yang di gunakan untuk pengembangan pada unit air baku sampai unit produksi didanai oleh pemerintah pusat. Unit air baku akan didanai oleh APBN pusat melalui Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, dan unit produksi melalui Direktorat Jenderal Cipta Karya. Sedangkan unit distribusi ditangani oleh daerah, dimana dari distribusi utama/primer sampai distribusi sekunder oleh APBD I Provinsi Sulawesi Selatan dan dari distribusi sekunder sampai tersier atau pelanggan oleh APBD II dan atau swadaya.

C. Pembahasan

1. Komunikasi

Dimensi komunikasi merupakan suatu keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus di lakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus di transmisikan kepada kelompok-kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran atau kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak di ketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Untuk mengetahui bagaimana indikator komunikasi melalui indikator :

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran

komunikasi yaitu adanya salah pengertian (Miskomunikasi) yang di sebabkan banyaknya tingkat birokrasi yang harus di lalui dalam peroses komunikasi, sehingga apa yang di harapkan terdistorsi di tengah jalan.

Hasil temuan yang di dapatkan di lapangan terkait dengan transmisi dalam komunikasi adalah dimana dalam suatu organisasi, suatu instansi pasti terdapat yang namanya miskomunikasi tetapi itu semua dapat terselesaikan bagaimana suatu organisasi atau instansi itu menyelesaikannya. Tidak terjadi miskomunikasi dalam pelaksanaan program penambahan jaringan sambung rumah, antara PDAM dan berbagai pihak yang terkait. Karena selaing PDAM yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, penggunaan sistem perpipaan untuk distribusi air bersih bagi masyarakat, juga di sediakan oleh Satker air minum Provinsi Sulawesi Selatan dan Pamsimas serta Dinas Ciptakarya dan Tata Ruang Kabupaten Bulukumba. Dengan pengelolaan dan pemanfaatannya dibawah tanggung jawab dengan pemerintah kecamatan, kepala Desa/Kelurahan setempat, sehingga pengelolaannya masih di berikan kepada aparat kecamatan/desa/kelurahan dengan tetap berkoordinasi dengan sistem terkait termasuk dengan PDAM.

b. Kejelasan

Komunikasi yang di terima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu.

Dalam penelitian yang di lakukan, dah hasil yang di dapatkan di lapangan terkait dengan kejelasan, dalam pelaksanaan program perencanaan penambahan jaringan sambung rumah PDAM di Kabupaten Bulukumba. Dari data yang ada konsentrasi pelayanan masih berada di kawasan perkotaan Bulukumba, meliputi wilayah kecamatan Ujung Bulu, Ujung Loe dan kecamatan Bonto Bahari. dari data tersebut juga ditemukan 3 (tiga) wilayah kecamatan yang belum terlayani layanan air bersih sistem perpipaan yaitu kecamatan Kajang, Herlang dan Kecamatan Kindang. Namum dari hasil survey di wilayah tersebut sudat terdapat layanan air bersih perpipaan namum jumlah pelanggan yang di layani belum diketahui dan status operasinya juga tidak berkelanjutan, karena terkendala biaya operasional pompa dan pemeliharaan jaringan. Kecenderungan lainnya yang terjadi adalah masingmasing rumah tangga yang memiliki jaringan air minum atau air bersih perpipaan juga terdapat sumur gali atau sumur dalam di rumah-rumha mereka sebagai sumber cadangan.

c. Konsistensi

Perintah yang di berikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk di tetapkan atau di jalankan. Jika perintah yang di berikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Hasil yang di dapatkan di lapangan terkait dengan konsistensi, pemberian informasi terkait dengan pelaksanaan perencanaan program

Penambahan Jaringan Sambung Air oleh PDAM konsisten dengan apa yang menjadi permasalahan masyarakat terkait dengan permasalahan air bersih, untuk selanjutnya di lakukan pemantauan dan perbaikan.

2. Sumber Daya

Sumber daya di posisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang mereflesikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedangkan secara teknologis, sumber daya berkaitan dengan kemampuan transformasi dari organisasi.

a. Staf atau pegawai

Staff atau pegawai kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi, salah- satunya di sebabkan oleh staff yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staff dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi di perlukan sebuah kecukupan staff dengan keahlian dan kemampuan (Kompoten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

Keberhasilan suatu program Pemerintah, itu tergantung bagaimana pelayanan yang di berikan oleh staff atau pegawainya. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan program Sambung pipa yang dilakukan oleh PDAM, masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Hal

itu terbukti dimana masyarakat diberikan pemahaman terkait bagaimana keuntungan menggunakan sambun pipa oleh PDAM, karena masyarakat juga dapat menikmati air PAM yang disediakan oleh PDAM. Sealing itu, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat juga sedikit, yaitu 1000/kubitnya. Dibandingkan dengan penggunaan sumur bor, yang jika ingin menggunakan air harus menghidupkan mesin, secara otomatis akan mendapatkan tagihan pembayaran yang cukup lumayan besar jika di bandingkan dengan menggunakan air PAM.

b. Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin mempunyai staff yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tanpa adanya fasilitas pendukung (Sarana dan prasaran) maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan di lapangan, Sebelum melakukan pengerjaan, banyak hal yang perlu di persiapkan, diantaranya adalah (1)Kebutuhan air, (2)Pembuatan sistem loop dan perombakan jaringan perpipaan, dan (3)Pengembangan Jaringan Distribusi. Penyelenggaraan pengembangan program Penambahan Jaringan Sambung Rumah, sarana dan prasarana Sanitasi memperhatikan keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam setiap tahapan penyelenggaraan, terutama dalam upaya perlindungan terhadap baku mutu sumber air baku. Keterpaduan Penambahan Jaringan Sambung Rumah dengan sarana dan prasarana Sanitasi dilaksanakan berdasarkan prioritas

adanya sumber air Baku. Fasilitas yang di pergunakan adalah Pipa, lem, keran air, *Power* (Listrik dan Bahan bakar), *Raw Water* (Retribusi) dan sebagainya.

3. Disposisi

watak dan karakteristik yang dimiliki implementor, apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

a. Pengangkatan Birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih di atas. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personal pelaksanaan kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi yang tinggi pada kebijakan yang di tetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, PDAM kabupaten Bulukumba PDAM Bulukumba merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Bulukumba yang menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka

memenuhi syarat kesehatan. Dalam pelaksanaannya, PDAM memberikan kewenangan tersendiri kepada PEMDES untuk mengatur permasalahan airnya sendiri, tetapi tetap PDAM memberikan bantuan terkait dengan permasalahan dan kebutuhannya.

b. Insentif

Desentralisasi sebagai instrumen untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Transfer ke daerah sebagai instrumen pelaksanaan Desentralisasi Fisikal untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan di lapangan, Salah satu bentuk alternative pendanaan dalam pelaksanaan perencanaan program Penambahan Jaringan Sambungan Air PDAM Kabupaten Bulukumba adalah (1) *Internal Cash Alternatif*, ini mengasumsikan bahwa semua kebutuhan investasi akan didanai dengan keuangan dari hasil operasional, (2) Menggunakan dana pinjaman dari bank komersial (3) Menggunakan dana dengan penerbitan obligasi daerah Dengan alternatif penerbitan obligasi ini maka kebutuhan biaya investasi dipenuhi oleh dana dari penjualan obligasi (dalam hal ini adalah penerbitan obligasi oleh Pemerintah Kabupaten Bulukumba).

Dalam pelaksanaan program Perencanaan Penambahan Jaringan Sambungan Air PDAM Kabupaten Bulukumba, memerlukan dana yang banyak. Sumber dana yang di gunakan untuk pengembangan pada unit air baku sampai unit produksi didanai oleh pemerintah pusat. Unit air baku akan didanai oleh APBN pusat melalui Direktorat Jenderal Sumber Daya

Air, dan unit produksi melalui Direktorat Jenderal Cipta Karya. Sedangkan unit distribusi ditangani oleh daerah, dimana dari distribusi utama/primer sampai distribusi sekunder oleh APBD I Provinsi Sulawesi Selatan dan dari distribusi sekunder sampai tersier atau pelanggan oleh APBD II dan atau swadaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang di lakukan terkait dengan Implementasi Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air di PDAM Kabupaten Bulukumba, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan :

Pelaksanaan Perencanaan Program Penambahan Jaringan Sambungan Air PDAM di Kabupaten Bulukumba melalui beberapa indikator :

1. Komunikasi

Dengan menggunakan beberapa pendekatan Transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Dimana pada indikator komunikasi, hal yang paling menjadi syarat utama kesuksesan sebuah program adalah jika komunikasi diantara beberapa elemen yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut terjalin dengan baik. Dalam pelaksanaan perencanaan program sambungan air di PDAM Kabupaten Bulukumba, bentuk komunikasi yang terjalin adalah setiap kecamatan atau desa bertanggung jawab terhadap permasalahan yang ada di daerahnya, tetapi tetap berkordinasi dengan PDAM dan Dinas PU yang memiliki peranan penting untuk melaksanakan program sambung air tersebut.

2. Sumber Daya

Pendekatan dalam indikator sumber daya adalah staff atau pegawai dan fasilitas. Dalam pelaksanaan suatu pelayanan, staf atau pegawai

merupakan kunci utama kesuksesan pelayanan tersebut. Dalam pelaksanaan program sambung air, pegawai yang turun langsung memantau dan memastikan semua berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat adalah mereka yang paham dan mengerti betul permasalahan yang di alami oleh masyarakat. Fasilitas yang dipergunakan juga merupakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan.

3. Disposisi

Pendekatan dalam indikator disposisi adalah dimana menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial dan pelayanan umum dalam rangka memenuhi syarat kesehatan. Dalam pelaksanaannya, PDAM memberikan kewenangan tersendiri kepada PEMDES untuk mengatur permasalahan airnya sendiri, tetapi tetap PDAM memberikan bantuan terkait dengan permasalahan dan kebutuhannya.

Sedangkan indikator insentif, Sumber dana yang di gunakan untuk pengembangan pada unit air baku sampai unit produksi didanai oleh pemerintah pusat. Unit air baku akan didanai oleh APBN pusat melalui Direktorat Jenderal Sumber Daya Air, dan unit produksi melalui Direktorat Jenderal Cipta Karya. Sedangkan unit distribusi ditangani oleh daerah, dimana dari distribusi utama/primer sampai distribusi sekunder oleh APBD I Provinsi Sulawesi Selatan dan dari distribusi sekunder sampai tersier atau pelanggan oleh APBD II dan atau swadaya

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang akan saya berikan adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah atau instansi terkait harus lebih memperhatikan kesejahteraan rakyatnya, harus selalu mampu melihat permasalahan yang terjadi di masyarakatnya, khususnya tentang permasalahan air bersih. Karena air merupakan salah satu sumber kehidupan bagi manusia, jika air bermasalah maka akan berakibat kepada kehidupan masyarakat.
2. Dalam upaya menjaga dan memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya, pemerintah harus mampu memberikan suatu inovasi baru, misalnya pemberian bantuan mesin air, penyediaan tampungan air di setiap dusun, hal tersebut jika suatu saat nanti terdapat masalah pada PDAM, masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih karena sudah tersedia mesin air dan juga tampungan air.

DAFTAR PUSTAKA

- Achyani, F. T., Gana, F., & Kase, P. (2015). No Title. *Efektivitas Hubungan Kerja Komisioner Dengan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Timur. JKAP*, 19(1), 43–58.
- Alamsyah, K. (2016). *Kabijakan Publik Konsep dan Aplikasi*. Media Citra
- Creswell, J. W. (2002). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. London: Sage Publication Inc.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada
- Efendi, N. (2014). *Implementasi Model Entrepreneurial Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Tinjauan Dalam Perspektif Sumberdaya Manusia) Oleh : Nur Efendi. February, 0–16*
- Edward III. (2004). *Implementing Public Policy*. Washintong : Congres
- Fatma Talaghu. (2014). *Enterpreneurial Government dalam persepsi pejabat birokrasi pemerintah (studi kasus pada pemerintah daerah kabupaten maluku tenggara)*
- Grindle, Merilee S.(ed). (1980) *Politick and Pollicy*. Washington DC : Congresional Quarter Press.
- Hasan Ubaidillah. (2016). *Membangun enterprenuer goverment dalam perubahan kultur dan potensi kewirausahaan masyarakat di Kabupten Sidoarjo*.
- Hamdi, A. S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Cv Budi Utama. Retrieved from https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=nhwaCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6&dq=jurnal+metode+penelitian+menurut+para+ahli&ots=FD3aZnjdvl&sig=XCxK_M8nrDnS16ZqKRPildVzdm0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Idris Yanto Niode. (2012). *Pengaruh kompensasi terhadap implementasi enterprenrial goverment dan kinerja aparatur pemerintah daerah (studi pada pemerintah daerah provinsi Gorontalo)*. 10 (4). 832-841).
- Iman, Argono. (2016). *Evaluasi Dan Perencanaan Pengembangan Jaringan Distribusi PDAM Pusat Kabupaten Sambang*. Jurnal JURNAL TEKNIK ITS Vol. 6, No. 1
- Winardi. J (2003). In kencana prenada media (Ed.), *entrepreneur dan*

entrepreneurship (pp. 319–325).

- Lukman, Sampara, 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Stia Lan Press
- Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Universitas, B., & Sidoarjo, M. (2016). *Membangun Enterprenuer Government Dalam Perubahan Building Entrepreneur Government In Cultural Change And Potential Social Entrepreneurship In Sidoarjo Hasan Ubaidillah Abstrak Pendahuluan Dalam upaya merespon dinamika masyarakat dan berbagai tuntutan die*. 143–158.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Masudi, M. (2015). *Pengaruh Entrepreneurial Leadership Dan Good Governance Terhadap Operational Performance Melalui Business Process Management Sebagai Variabel Intervening Pada*. *J. EKonomi Dan Bisnis*, 3, 210–221.
- Osborne, D & Gaebler. (2005). In Abdul rosyid (Ed.), *mewircausahakan birokrasi. mentrasformasi semangat wirausaha kedalam sektor publik*. ppm.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Suyeno. (2014). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Air Bersih Wilayah Perkotaan Berbasis Kerja Sama Pemerintah dan Swasta di Kecamatan Mandau*. *Jurnal Administrasitive Reform*, Voll 5 No. 1
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, N. H. (2005). In *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana.
- Wahab, A. S. (1990). In *Analisi kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Bumi aksara.
- Yin, R. K. (2000). *Studi Kasus: Desain dan Metode, Cetakan Ke-III*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yono Basuki Harianto (2010). *Implementasi kebijakan perbaikan pelayanan diperusahaan daerah air minum Kabupaten Joban*, *Jurnal TEKNIK ITS* Vol. 12, No. 1

LAMPIRAN







