ABSTRAK

Haris Towa Pua Mbusa, 2020. Majaemen Pelayanan Air Bersih di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Propinsi Nusa Tenggara Timur. (Dibimbing oleh Muh. Isa Ansyari dan Fatmawati).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan air bersih PDAM terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Propinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purpsiv sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan air bersih PDAM meliputi empat indikator yaitu: 1). Perencanaan di PDAM Nagekeo sudah dilaksanakan namun terdapat beberapa permasalahan pada kegiatan perencanaan yakni kurangnya pegawai, Anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. Masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air; 2). Pengimplentasian yang dilaksanakan oleh pihak PDAM Nagekeo, melalui sosialisasi dan pertemuan rutin bahwa pihak PDAM melakukan pengawasan dengan kunjungan ke setiap Desa dalam jangka waktu 2 bulan sekali dengan 2 orang petugas dari PDAM. Namun di Desa Maropokot pengawasan ini berjalan kurang baik karena dilakukan hanya dua kali selama kegiatan pemeriksaan saluran pipa primer dan pemeliharaan meteran air dalam setahun; 3). Koordinasi tercemin dari adanya bagan struktur organisasi tersebut menyangkut tugas dan wewenang masing-masing bagian yang ada. Namun untuk komunikasi antar pegawai masih kurang baik, dikarenakan tugas dan wewenang yang berbeda-beda sehingga jarang dilakukan komunikasi; 4). Penyelesaian telah dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Nagekeo melalui dua jenis pengawasan, pengawasan prefentif untuk karyawan dilakukan dengan memberikan pengarahan atau peringatan untuk selalu menggunakan alat pelindung diri dalam bekerja san pengawasan represif dilakukan dengan upaya perbaikan atas peralatan atau jaringan perpipaan yang mengalami kerusakan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Air Bersih