

**PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS  
MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI DESA BATU AMPAR KECAMATAN  
KEMUNING KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2018**

**Oleh : Atik Yuliana**

E-mail : [atikyuliana1907@gmail.com](mailto:atikyuliana1907@gmail.com)

**Pembimbing : Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP**

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293 Telp/Fax.  
0761-63277

***Abstract***

*This research was motivated by the selection of PAMSIMAS target villages in Batu Ampar Village in 2012 in accordance with the Decree of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia Number: 79 / KTPS / DC / 2013 concerning the Determination of Target Districts / Cities for Community-Based Water Supply and Sanitation Programs. The implementation of the Pamsimas program at the district level is carried out by BAPPEDA, the Health Office and the Public Works Cipta Karya which are members of the Indragiri Hilir Regency AMPL POKJA in accordance with Indragiri Hilir Regent Regulation No. Indragiri Hilir Regent Regulation No. 9/2016 on Regional Policies and Strategies for the Development of Drinking Water Supply Systems was also issued. The implementation of the Pamsimas program at the village level is carried out by the Village Government, KKM, SATLAK, and BPSPAMS which are assisted by the Community Facilitator Team. As for the formulation of the problem in this research is How Community-Based Drinking Water and Sanitation Services (PAMSIMAS) in Batu Ampar Village, Kemuning District, Indragiri Hilir Regency in 2018.*

*This research was conducted with the aim of describing Community Based Water Supply and Sanitation Services (PAMSIMAS) in Batu Ampar Village, Kemuning District, Indragiri Hilir Regency in 2018. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The location of this research was conducted in Batu Ampar Village. The data collection techniques used were interviews and documentation. The data analysis technique used is descriptive and qualitative methods.*

*The results of this study indicate that the PAMSIMAS program services in Batu Ampar Village have not run optimally, BPSPAMS which is responsible for the operational and maintenance stages does not carry out its responsibility for the duties assigned to maintain PAMSIMAS assets, this can be seen from the unmet need for clean water to the community because inadequate machines, not only the problem of a shortage of clean water supply which becomes an obstacle in service but also the damage to the pipeline network which causes clean water services to the community to be cut off, then the problem of many public faucets that do not work.*

**Keywords:** *Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights.*

## **Pendahuluan**

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) adalah salah satu program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia dengan dukungan Bank Dunia, program ini dilaksanakan di wilayah perdesaan dan pinggiran kota. Penerapan program ini dalam rangka mendukung pencapaian target MDGs (sektor air minum dan sanitasi) melalui pengarusutamaan dan perluasan pendekatan pembangunan berbasis masyarakat. Program Pamsimas I dilaksanakan pada tahun 2008-2012 di 110 kabupaten/kota dari 15 Provinsi. Pamsimas I berhasil diterapkan pada 6.845 desa, terdiri dari 6.262 desa reguler dan sekitar 593 desa replikasi. Program Pamsimas II pada tahun 2013-2016 dilaksanakan untuk mendukung dua agenda nasional untuk meningkatkan cakupan penduduk terhadap pelayanan air minum dan sanitasi yang layak dan berkelanjutan yaitu (1) Air Bersih untuk Rakyat, dan (2) Sanitasi Total Berbasis Masyarakat yang dilaksanakan disekitar 5000 desa di 32 provinsi di 220 kabupaten/kota.

Program Pamsimas dilanjutkan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 khusus untuk desa-desa di kabupaten. Program Pamsimas III dilaksanakan untuk mendukung dua agenda nasional untuk meningkatkan cakupan penduduk terhadap pelayanan air minum dan sanitasi yang layak dan berkelanjutan, yaitu (1) 100-100, yaitu 100% akses air minum dan 100% akses sanitasi, dan (2) sanitasi total berbasis masyarakat. Program pamsimas III dilaksanakan untuk

menunjang pengembangan permukiman yang berkelanjutan di 15.000 desa serta mengelola keberlanjutan air minum dan sanitasi dilebih dari 27.000 desa sasaran Pamsimas.

Kementerian PU ditunjuk untuk pelaksanaan bidang teknis program PAMSIMAS yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 20/PRT/M/2006 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (KSNP-SPAM).

Dalam melakukan percepatan terhadap pencapaian target yang telah ditentukan, salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 185 Tahun 2014 Tentang Percepatan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi, yang kemudian terus disesuaikan dengan kondisi di masyarakat maka dikeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM).

Program PAMSIMAS pada tahun 2012 di desa Batu Ampar menetapkan 2 desa yang mendapatkan Program Nasional Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di antaranya desa Keritang dan desa Batu Ampar. Realisasi dari program ini meninjau pada Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 79/KTPS/DC/2013 tentang Penetapan Kabupaten/kota Sasaran Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat.

Desa Batu Ampar salah satu desa yang mendapatkan program PAMSIMAS, dengan sumber dana dari APBN. Dalam identifikasi masalah dan analisis situasi ditemukan data mengenai jumlah penduduk dan akses air minum dan sanitasi masyarakat Desa Batu Ampar antara lain :

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penduduk dan Akses Terhadap Sarana Air Minum dan Sanitasi berdasarkan Hasil IMAS Tahun 2018**

N O	Dusu n	Jumlah		Rumah Tangga yang Telah Mempunyai Akses Sesuai Hasil IMAS	
		Pend duk (Jiwa)	Rum ah Tang ga (rumah/ KK)	Sara na Air Min um (KK )	Sara na Sanit asi (KK)
1	Bukit Berbu nga	1076	323	62	128
2	Sunga i Kepin is	966	299	56	122
3	Pauh nilo	1188	422	67	133
4	Tanju ng Rang gai	1017	371	59	125
5	Lubuk Berin gin	1465	449	85	151
6	Sunga i Jidaut	859	303	50	116
7	Kuban g Gajah	1015	361	59	128
<b>TOTAL</b>		<b>7586</b>	<b>2528</b>	<b>438</b>	<b>903</b>

Sumber : Rencana Kerja Masyarakat Pamsimas, 2016.

Kondisi akses air minum dan sanitasi masyarakat masih rendah serta masyarakat dalam memenuhi

kebutuhan sehari-hari seperti memasak, mandi, dan mencuci pakaian mengandalkan air sumur. Ketika musim kemarau masyarakat kehabisan air bersih sehingga memanfaatkan air sungai yang kotor dan kondisi sarana sanitasi masyarakat Desa Batu Ampar masih sangat minim di beberapa dusun untuk itu perlu peningkatan.

Semua prosedur dalam pelaksanaan Pamsimas akan diselenggarakan oleh KKM dan Satuan Pelaksana (SATLAK) yang mana sebagai perwakilan masyarakat Desa Batu Ampar. Kegiatan yang dilakukan oleh KKM dan SATLAK di dampingi oleh Tim Fasilitator Masyarakat (TFM) agar setelah program ini selesai masyarakat dapat mandiri dalam mengelola sarana yang dimilikinya.

Buang air besar sembarangan adalah salah satu kebiasaan yang masih ada di masyarakat Desa Batu Ampar untuk itu harus dilakukan kegiatan pemicu dengan menggali kesadaran masyarakat untuk berperilaku dan praktik hidup bersih dan sehat (PHBS). Program PAMSIMAS ini tidak hanya berfokus pada pembangunan sarana saja tapi pembangunan yang berbasis pada manusia artinya pembangunan manusia yang ada di Desa Batu Ampar melalui pelatihan dan promosi kesehatan yang menjadikan masyarakat sebagai peserta pelatihan. Pelatihan yang dilaksanakan di Desa Batu Ampar antara lain : pelatihan organisasi dan manajemen keuangan, pelatihan teknis, dan pelatihan PHBS.

Program PAMSIMAS berupaya untuk lebih meningkatkan jumlah pemanfaat penerima

PAMSIMAS ini dengan meningkatkan jumlah penerima manfaat dengan menambah sambungan pipa agar penyakit lingkungan yang berhubungan dengan air seperti diare dapat mengalami penurunan. Masyarakat Desa Batu Ampar dalam program Pamsimas dituntut untuk berkontribusi sebesar 20% dari total dana yang disalurkan pemerintah. Kontribusi 20% terdiri dari 4% dana in cash (tunai) dan 16% dana sumbangan masyarakat berupa bahan material maupun non materi berupa tenaga (gotong royong). Dana Pamsimas Di Desa Batu Ampar berasal dari APBN Rp. 100.000.000, dana dari APBDes Desa Batu Ampar Rp. 14.286.000, kontribusi masyarakat (*In-Cash*) sebesar 5.715.000 dan kontribusi masyarakat (*In-Kind*) 22.859.000 total anggaran Rp. 142.862.000.

Pada awalnya masyarakat Desa Batu Ampar merasa sangat terbantu karena memperoleh sarana air bersih yang lebih murah oleh program Pamsimas, akan tetapi karena banyaknya jumlah pelanggan BP-SPAMS kebutuhan masyarakat terhadap air bersih kurang terpenuhi, dikarenakan mesin yang tidak memadai, jumlah pengguna Pamsimas tahun 2018 bisa dilihat dari tabel dibawah.

**Tabel 1.2**  
**Data Kebutuhan dan Realisasi Air BP-SPAMS Desa Batu Ampar Tahun 2018**

Jumlah Pengguna (KK)	Kapasitas Produksi		Kebutuhan Ideal Masyarakat (KK)	Kebutuhan Total (lt/hari)	Selisih (lt/hari)
	Liter/detik	Liter/hari			
152	1,0	21,600	200	30.400	8.800

Sumber : Pamsimas Desa Batu Ampar, 2018.

Berdasarkan tabel di atas, dengan jumlah pengguna sebanyak 152 rumah membutuhkan air sebanyak 30.400 lt/hari. Dari tabel terlihat bahwa kapasitas produksi air BP-SPAMS Desa Batu Ampar baru dapat memproduksi sebanyak 21.600 lt/hari, sehingga air bersih untuk kebutuhan masyarakat Desa Batu Ampar masih dibutuhkan kapasitas Produksi sebanyak 8.800 lt/hari. Kekurangan pasokan air bersih inilah yang banyak menimbulkan keluhan oleh pelanggan dan juga berdampak kepada kebiasaan masyarakat seperti mandi dan mencuci di sungai, Buang Air Besar Sembarangan (BABS), dan tidak mencuci tangan pakai sabun, kembali di lakukan sehingga kondisi kesehatan masyarakat tidak ada peningkatan. Tidak hanya kekurangan pasokan air bersih yang menjadi masalah tetapi juga kerusakan sambungan PVC (Pipa) terutama di dusun Lubuk Beringin.

Desa Batu Ampar memiliki permasalahan yang lebih spesifik untuk sarana air minum dimana sumber air bersih sangat minim, keruh, kering pada musim kemarau dan untuk mendapatkan air bersih hanya berasal dari air sumur. Dari segi sanitasi masih banyak masyarakat miskin khususnya yang menggunakan jamban sederhana yang bisa dikatakan belum sehat dan perilaku kesehatan masyarakat miskin yang masih buang air besar sembarangan, hal ini tentunya merupakan tantangan dalam pelaksanaan program Pamsimas.

Beberapa hal yang menjadi permasalahan hingga saat ini terkait Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat

(PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar yaitu :

1. Pelayanan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (PAMSIMAS) yang kurang optimal, hal ini terlihat dari belum terpenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat dan juga sambungan PVC di Dusun Lubuk Beringin yang rusak sehingga berdampak pada kebiasaan masyarakat seperti tidak mencuci tangan pakai sabun kembali dilakukan, BABS sehingga kondisi kesehatan masyarakat tidak ada peningkatan kualitas hidup.
2. Kurangnya pemantauan kegiatan oleh pihak Pamsimas pada pola hidup bersih dan sehat (PHBS), pelatihan organisasi dan manajemen keuangan, dan pelatihan teknis dimana kegiatan ini hanya dilakukan sekali sehingga tidak berdampak pada kehidupan masyarakat.
3. Pengguna yang tidak mau membayar iuran dan menunggak membayar tagihan air Pamsimas, sehingga pihak pengelola dirugikan dan mengeluarkan biaya sendiri untuk operasional.

Berdasarkan pada uraian penulis diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS) Desa Batu Ampar dengan judul **“Pelayanan Penyediaan Air Minum**

**dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018”.**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin mengetahui Bagaimana Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat secara akademis, sebagai bahan kajian ilmiah dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.
- b. Manfaat secara praktis, sebagai bahan masukan kepada pihak PAMSIMAS agar dapat berperan aktif dalam mewujudkan Pelayanan Penyediaan Air

Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018.

### **Kerangka Teori Pelayanan Publik**

Menurut L.P. Sinambela Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut L.P Sinambela Secara Teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
3. Ketidakmampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan

8. Ketidakcukupan sumberdaya dan dana
  9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
  10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
  11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
  12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.
- Paradigma pelayanan setengah hati selama ini haruslah diubah sehingga dapat menjadi layanan sepenuh hati, dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan 4 (empat) sikap “P” yaitu :
- a. *Passionate* (gairah), adanya semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.
  - b. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.
  - c. *Proactive* (proaktif), untuk lebih aktif harus melibatkan pekerjaan.
  - d. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Data dikumpulkan, dianalisis, dan dihubungkan dengan teori-teori yang ada, kemudian akan diolah dengan metode deskriptif, yaitu suatu analisa yang menggambarkan secara rinci dan sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Analisis data kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data. Data yang penulis peroleh dikelompokkan menurut jenis dan kegunaannya masing-masing, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis secara kualitatif menurut teori dan kerangka pemikiran lalu disajikan dalam bentuk uraian pembahasan mengenai Pelayanan Program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pelaksanaan PAMSIMAS di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir**

Dalam Pelaksanaan program Pamsimas tingkat Desa, Pemerintah Desa berperan dalam menyelenggarakan kebijakan program dan anggaran untuk mendukung pencapaian akses universal air minum dan sanitasi tingkat desa. Pelaksanaan program tingkat masyarakat di kepalai oleh Kelompok Keswadayaan

Masyarakat (KKM). Peran KKM dalam program Pamsimas adalah sebagai pengelola program tingkat masyarakat, sedangkan untuk unit pelaksana program, KKM membentuk Satuan Pelaksana Program Pamsimas (Satlak Pamsimas) dan Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BPSPAMS). BPSPAMS adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat untuk mengelola pembangunan SPAMS di tingkat desa. Pelaksanaan program Pamsimas di tingkat masyarakat ini di damping oleh Tim Fasilitator Masyarakat (TFM).

Desa Batu Ampar adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir. Desa ini mendapat program PAMSIMAS TA. 2012 dan juga sudah mempunyai sumber air yang layak untuk dikembangkan dan mempunyai akses air minum yang rendah sehingga memerlukan kegiatan perluasan SPAM. Proses terpilihnya Desa Batu Ampar lokasi program dikarenakan desa ini belum mempunyai sarana penyedia air minum dan sanitasi yang baik. Beberapa tahap program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar antara lain :

#### **a. Tahap Perencanaan program PAMSIMAS**

Perencanaan adalah tahap awal penyiapan masyarakat untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi dalam akses air minum dan sanitasi, menyiapkan lembaga pengelola yang dipercaya masyarakat melalui rembung warga yang dilakukan secara musyawarah ,

menyusun rencana kerja masyarakat sebagai program bersama. Adapun tahap perencanaan terdiri dari :

1. Identifikasi masalah dan analisis situasi (IMAS)
2. Pemicuan perubahan perilaku
3. Pembentukan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dan Satuan Pelaksanaan (SATLAK) Program PAMSIMAS
4. Pengumpulan Kontribusi
5. Penyusunan RKM dan Verifikasi RKM

#### **b. Tahap Pelaksanaan program PAMSIMAS**

Tahap Pelaksanaan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar dilakukan pencairan dana Bantuan Langsung Masyarakat (BLM) yang berasal dari APBN dilakukan melalui tiga tahapan, tahap I 40%, tahap II 40%, dan tahap III 20%. Pada tahap Pengembangan Program PAMSIMAS hanya terdapat 2 tahapan yaitu pencairan dana tahap I 40% Rp. 50.000.000 dan pencairan dana tahap II 40% Rp. 50.000.000. Dana hibah ini disalurkan melalui rekening atas nama KKM Desa Batu Ampar.

Pembangunan sarana PAMSIMAS dilakukan secara bertahap-tahap sesuai dengan dana BLM dari APBN yang diterima oleh pihak KKM. Pembangunan sarana yang dilakukan berupa pengerjaan tower air PAMSIMAS setinggi delapan meter dan pengeboran sumur bor untuk enam titik yang dilakukan oleh tukang dan dibantu oleh masyarakat.

Pembangunan sarana kran umum sebanyak lima buah dan pembangunan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) di sekolah SDN 004 Batu Ampar.

Proses pemasangan perpipaan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab BPSPAMS dan pada tahun 2018 telah ada sekitar 152 KK yang mendaftar sebagai pemanfaat program PAMSIMAS yang berasal dari Dusun Bukit Berbunga, Dusun Lubuk Beringin, Dusun Sungai Kepinis dan Dusun Pauh Nlilo. Pemasangan untuk tiga dusun lagi tidak dapat dilakukan karena secara geografis Dusun Tanjung Ranggai, Dusun Sungai Jidaut, dan Dusun Kubang Gajah jauh dari sarana tower air PAMSIMAS sehingga tidak terjangkau pendistribusian air bersih.

Selesainya pelaksanaan pembangunan sarana PAMSIMAS maka dilakukan pemeriksaan hasil pekerjaan/uji fungsi serah terima aset pengelolaan kegiatan dari KKM kepada BPSPAMS yang dihadiri oleh Pemerintah Desa, TFM, dan perwakilan dari POKJA AMPL tingkat Kabupaten Indragiri Hilir.

### **c. Tahap Operasional dan Pemeliharaan**

Desa Batu Ampar mendapat program PAMSIMAS pada tahun 2012 dan mulai beroperasi dan diresmikan pada tahun 2013. Pada tahun 2013 berdasarkan kesepakatan pihak BPSPAMS dengan masyarakat dimana masyarakat diwajibkan untuk membayar iuran perbulannya Rp. 5.000/KK. Namun didalam pengoperasian program PAMSIMAS

pada tahun 2018 tidak berjalan secara optimal dikarenakan masyarakat yang tidak memakai air tidak mau membayar iuran.

Kerusakan juga terjadi pada sarana perpipaan PAMSIMAS, hal ini disebabkan karena galian pipa yang kurang dalam yang sering tergilas oleh kendaraan terutama di Dusun Lubuk Beringin dan dari pengelola sendiri tidak melakukan pemeliharaan pipa tersebut.

Awal kepengurusan BPSPAMS telah melakukan musyawarah bersama masyarakat pemanfaat program PAMSIMAS yang aktif dalam program PAMSIMAS, dimana telah dilakukan penetapan bahwa masyarakat setuju terhadap penghitungan air dengan melihat seberapa banyak pemakaian air/KK dan besaran iuran Rp. 5.000/M<sup>3</sup> pemakaian air. Pengguna Program PAMSIMAS pada tahun 2018 berjumlah 152 KK yang berasal dari Dusun Bukit Berbunga 56 KK, Dusun Sungai Kepinis 18 KK, Dusun Pauh Nilo 22 KK, dan Dusun Lubuk Beringin 56 KK.

kegiatan pemeliharaan untuk meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat dimasyarakat. Namun sampai saat ini Desa Batu Ampar belum meningkatkan hidup bersih dan sehat dimasyarakat dikarenakan rencana tersebut tidak terlaksana untuk tahun 2018. Hal ini berdasarkan laporan dari Puskesmas Desa Batu Ampar menunjukkan bahwa Desa Batu Ampar belum menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat atau ODF.

## **2. Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar**

### **a. Transparansi**

Program PAMSIMAS merupakan program yang berbasis masyarakat dimana masyarakat yang berperan penting dalam pengelolaannya. Pada tahun 2018 program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar dinilai sudah cukup optimal dimana telah adanya keterbukaan dari pemerintah daerah dengan melakukan sosialisasi program PAMSIMAS, masyarakat yang menerima program hal ini membuat Surat Pernyataan Minat Keikutsertaan dalam PAMSIMAS (SPMKP).

Awal program PAMSIMAS telah diadakan sosialisasi, dan juga dalam setiap tahapan program PAMSIMAS turut melibatkan masyarakat artinya keterbukaan dalam hal informasi mengenai program diketahui masyarakat begitu juga dengan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pengelola PAMSIMAS.

Pengelolaan program PAMSIMAS yang ada di Desa Batu Ampar seperti dalam penyusunan dan pencairan dana RKM yang dilakukan oleh KKM, SATLAK, BPSPAMS, dan bersama masyarakat. Telah dilakukan rincian kegiatan dan penggunaan dana total nya Rp. 142.862.000 yang terdapat dalam RKM Desa Batu Ampar.

### **b. Akuntabilitas**

Pelayanan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar pada tahapan operasional dan pemeliharaan dari tahun 2013-2018 belum menerapkan prinsip akuntabilitas sehingga prinsip ini belum berjalan secara optimal. Setelah serah terima aset PAMSIMAS ke BPSPAMS, memang tidak ada lagi laporan dari BPSPAMS sebagai pengelola program PAMSIMAS tentang kegiatan-kegiatan baik kepada BPD maupun Pemerintah Desa. Pihak BPSPAMS sendiri tidak melakukan tanggungjawabnya menjaga aset masyarakat dimana banyak sambungan perpipaan rusak yang berakibat pada pelayanan air bersih kepada masyarakat terputus dan juga hanya terdapat dua kran umum yang berfungsi dari total keseluruhan kran yaitu lima.

Pada tahun 2015 anggota dari pengelola BPSPAMS tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, karna dalam hal ini yang aktif menjalankan tugas hanya ketua dan bendahara saja. Sehingga pada tahun 2016 anggota lama di ganti karna ketidak aktifannya dan dibentuklah kepengurusan baru, dan kini anggota yang baru hanya menempati posisi ketua, sekretaris, dan bendahara. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan PAMSIMAS belum bisa menjalankan prinsip akuntabilitas secara maksimal terhadap tujuan dari program PAMSIMAS.

### **c. Kondisional**

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat pengelola program PAMSIMAS Masih dirasa kurang

efisien, hal ini dapat dilihat dari kebutuhan air yang tidak kontinuitas, air yang tidak mengalir ke rumah-rumah, bahkan mati hingga berminggu-minggu dikarenakan mesin yang tidak memadai, karena kebutuhan masyarakat lebih tinggi daripada kemampuan mesin.

Ketidakefisienan pihak pengelola Pamsimas juga dapat dilihat dari kurangnya pemantauan dari setiap kegiatan yang terdapat dalam program Pamsimas, terutama dalam kegiatan Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), pelatihan organisasi dan manajemen keuangan dan juga pada pelatihan teknis.

Penerapan Prinsip Kondisional dalam pengelolaan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir belum optimal, karena pihak pengelola kurang dalam hal pemantaun setiap kegiatan dan juga pihak pengelola belum mampu memberikan sanksi untuk masyarakat yang menunggak membayar tagihan listrik.

#### **d. Partisipatif**

Penerapan prinsip partisipatif dalam pelayanan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir sudah cukup optimal, karena masyarakat telah terlibat secara langsung dalam proses penyusunan program kebijakan maupun pelaksanaan dan masyarakat bersama-sama membentuk kelembagaan masyarakat.

Masyarakat mulai ikut peduli terhadap kondisi yang dihadapi dan

mulai ikut serta dalam rebug warga membentuk unit-unit lembaga pengelolaan program PAMSIMAS yakni KKM, SATLAK, dan BPSPAMS. Masyarakat juga ikut dan hadir dalam kegiatan program PAMSIMAS seperti kegiatan hasil identifikasi masalah dan analisi situasi, pemilihan opsi teknis, pelatihan, dan kesehatan, Membahas RKM, Pelatihan BPSPAMS, Pelatihan Teknik, Pelatihan Administrasi dan Keuangan, dan Pelaksanaan CLTS dan STBM.

Tahun 2018 Masyarakat sudah kembali memberikan sumbangan atas fasilitas air bersih yang telah digunakan dari program PAMSIMAS. hal ini dikarenakan anggota BPSPAMS yang baru telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan salah satu prinsip Pelayanan Publik yaitu prinsip partisipatif cukup optimal diterapkan dalam program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar, meskipun belum sepenuhnya masyarakat berperan dalam pengelolaannya. Namun kesadaran masyarakat yang perlahan muncul dirasa menjadi awal yang baik untuk selanjutnya dapat lebih berperan dalam pengelolaan pelayanan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar.

#### **e. Kesamaan Hak**

Dalam pelayanan PAMSIMAS yang dilakukan oleh BPSPAMS di Desa Batu Ampar belum mampu menerapkan prinsip kesamaan hak, hal ini dapat dilihat dari pendistribusian air kepada masyarakat yang tidak merata terutama di Dusun Sungai Kepinis dan Dusun Pauh Nilo.

Tidak hanya masalah tentang pendistribusian air, tapi juga masalah tentang masyarakat yang menunggak membayar iuran kepada pengelola BPSPAMS. Hal inilah yang menimbulkan kecemburuan masyarakat lainnya yang tidak menunggak membayar uang iuran, masyarakat merasa bahwa pihak pengelola tidak adil.

Pihak pengelola PAMSIMAS masih belum mampu untuk memberikan sanksi kepada masyarakat. Sanksi yang sulit untuk diterapkan berkaitan dengan denda. Sanksi untuk masyarakat yang menunggak membayar uang tagihan listrik di kenakan denda sebesar Rp. 1000/hari. Pihak pengelola BPSPAMS masih menimbang agar tidak terjadinya permasalahan dan perpecahan masyarakat. Walaupun prinsip kesamaan hak belum optimal, namun dari pihak BPSPAMS sudah berusaha untuk menjalankan kegiatan operasional.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis tentang “Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Batu Ampar Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelayanan program PAMSIMAS di Desa Batu Ampar belum berjalan optimal, BPSPAMS dan SATLAK yang bertanggung jawab dalam tahap operasional dan

pemeliharaan tidak menjalankan tanggung jawabnya akan tugas yang diberikan untuk menjaga aset PAMSIMAS, hal ini terlihat dari belum terpenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat dikarenakan mesin yang tidak memadai, tidak hanya masalah tentang kekurangan pasokan air bersih saja yang menjadi kendala dalam pelayanan tetapi juga kerusakan jaringan perpipaan, terutama di Dusun Lubuk Beringin yang berdampak pada kebiasaan masyarakat seperti tidak mencuci tangan pakai sabun dan Buang Air Besar Sembarangan kembali dilakukan, sehingga kondisi kesehatan masyarakat tidak ada peningkatan.

Kurangnya pemantauan kegiatan oleh pihak PAMSIMAS terutama pada Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) sehingga kondisi Desa Batu Ampar yang belum menjadi desa ODP atau Stop BABS. Pihak BPSPAMS juga belum mampu menerapkan peraturan bersama yang telah disepakati dimasyarakat, hal ini terlihat dari pengguna yang tidak mau membayar iuran dan menunggak membayar tagihan air PAMSIMAS dikarenakan anggota yang telah dibentuk tidak komitmen akan tugasnya.

### **2. Saran**

Adapun saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Diperlukannya sikap komitmen dan bertanggung jawab dari pengelola BPSPAMS, dan adanya aturan atau sanksi yang jelas dalam pelayanan program PAMSIMAS agar dapat

- menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.
2. Perlu adanya dukungan dari segi anggaran untuk pengelola PAMSIMAS baik dari pemerintah daerah maupun dari pemerintah desa, sehingga sarana PAMSIMAS yang rusak dapat diperbaiki dan bisa meningkatkan jumlah pemanfaat PAMSIMAS.
  3. Kepada masyarakat diharapkan dapat menjaga dan merawat fasilitas yang telah disediakan serta mau ikut serta meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat agar melalui PAMSIMAS dapat menunjang kesejahteraan dimasyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Adlin. 2013. *Metode Penelitian Sosial*. Alaf Riau Pekanbaru.
- Adi, Isbandi Ruminto. 2015. *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, Kajian Pembangunan)*. Rajawali Pres : Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Prenadamedia : Group Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Grafindo Persada : Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Feliatra, dkk. 2011. *Metodologi Penelitian Persiapan Bagi Peneliti Pemula*. Faperika Press, Universitas Riau: Pekanbaru.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers : Depok.
- Martin, Wiliam B. 2004. *Managing Quality Customer Service*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. P.T. ALUMNI : Bandung.
- Patilima, Hamid. 2011. *“Metode Penelitian Kualitatif”* Alfabeta : Bandung.
- Riduan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. ALFABETA: Bandung.
- Rosidi, Abidarin dan Anggraeni Fajriani. 2013. *Reinventing*

*Government Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik.*  
CV Andi Offset : Yogyakarta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D.*  
ALFABETA : Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Bumi Aksara : Jakarta.

Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep dan Aplikasi.* GRAHA ILMU : Yogyakarta.

Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi.* Kencana Prenada Media Group : Jakarta.

Thoha, Miftah. 2010. *Birokrasi dan Politik di Indonesia.* PT Raja Grafinso Persada : Jakarta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Sanitasi Berbasis Masyarakat (STBM).

Peraturan Menteri Kesehatan No 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 185 Tahun 2014 Tentang Percepatan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi.

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 79/KTPS/DC/2013 Tentang Penetapan Kabupaten/kota Sasaran Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 16 Tahun 2013 Tentang Rencana Aksi Daerah Penyediaan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Kabupaten Indragiri Hilir.

Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

[okja-ampl-nasional/34](#)  
(diakses pada 23 September 2019).

### C. Sumber Internet

Irawan, Andri “*Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*” Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan Vol.10 No 3 Desember 2018, hal 92

Pratiwi, Siska Dian “*Efektivitas Pelaksanaan Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) Di Desa Sikijang Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Sengingi*” JOM FISIP Vol.4 No.1 Februari 2017, hal 6-7

Pedoman Umum Program PAMSIMAS.  
<http://www.kesmas.kesmes.go.id/assets/upload/dir519d41d8cd98f00/files/Pedoman-Umum-Program-Pamsimas1013.pdf> (diakses pada 23 September 2019).

Program Kerja Air Minum dan Penyehatan Lingkungan (Pokja Ampl). Tentang Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas).  
<http://www.ampl.or.id/about/p>

Program Kerja Air Minum dan Penyehatan Lingkungan (Pokja Ampl). Tentang Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas).  
[http://www.ampl.or.id/old/ampl/sekilas\\_pamsimas.php](http://www.ampl.or.id/old/ampl/sekilas_pamsimas.php)  
(diakses pada 09 Februari 2020).

Risna “*Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)*” Jurnal JOM FISIP Vol.5 No.1 April 2018, hal 7

Sukarman, “*Prinsip Governance Dalam Pengelolaan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Desa Banglas Barat Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2014-2016*” JOM FISIP Vol.4 No.2 Oktober 2017, hal 89