

**MANAJEMEN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN WONOSOBO**

***THE WATER SUPPLY MANAGEMENT IN THE REGIONAL WATER COMPANY (PDAM)  
IN DISTRICT WONOSOBO***

Zarinah Azi Irnani, Purwanto

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,

[zarinaaziirnani@gmail.com](mailto:zarinaaziirnani@gmail.com), [purwanto@uny.ac.id](mailto:purwanto@uny.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo, yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian yaitu empat orang yaitu 1 orang Bagian Transmisi Distribusi, 1 orang Bagian Produksi, 1 orang Bagian Peralatan dan 1 orang Sub Bagian Produksi dan Pengolahan. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan: 1) kegiatan perencanaan yaitu masih minim SDM yang lulusan D3, anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi pembesaran jaringan sehingga ada pelanggan yang belum terlayani 24 jam dan minimnya alat mendeteksi kehilangan air yang baru mencapai 20% dari 16 cabang; 2) kegiatan pengorganisasian sudah dilaksanakan dengan baik, namun komunikasi antar pegawai masih kurang; 3) pengarahan dilakukan dengan adanya pertemuan rutin dan sosialisasi, namun pertemuan rutin setiap hari hanya dilakukan oleh pegawai bagian teknis sedangkan bagian non teknis dilakukan jika ada keperluan yang harus disampaikan; 4) kegiatan pengawasan masih mengalami kendala pada tingkat kebocoran sekisar 30%. Hambatan yang terjadi kurangnya anggaran yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan, minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air, komunikasi antar pegawai masih kurang, pegawai jarang mengikuti pertemuan rutin dan sosialisasi, masih sulit mengontrol faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat kebocoran. Upaya yang dilakukan terkait minimnya alat mendeteksi kehilangan yaitu menggunakan inspeksi jaringan, melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kerusakan perpipaan yang sifatnya darurat, melakukan pertemuan rutin dan sosialisasi agar komunikasi pegawai semakin baik, mengantisipasi kebocoran dengan menggunakan inspeksi jaringan.

**Kata Kunci : Manajemen, Penyediaan Air Bersih**

**Abstract**

*This research is aimed to reveal the water supply management in PDAM in Wonosobo including planning, organizing, directing, and monitoring. This research was a descriptive qualitative research. The data collection techniques of the research were interviews, observation, and documentation. The subjects were an official of transmission and distribution division, an official of production division, an official of equipment division, and an official of production and operation division with purposive sampling as the sampling method. The data trustworthiness was obtained by doing triangulation by theory. The results show that 1) in terms of planning, D3-graduated human resources are still lacking; the provided budget which has not met network enlargement makes the un-served customers within 24 hours continually exist; and there is only 20% of tools to detect water loss in 16 branches now. 2) In terms of organizing, it is already implemented well, but the communication among employees is still lacking. 3) In terms of directing, it is done by holding regular meeting, which is only attended by technical employees, and socialization. The non-technical attend a meeting only if there is something to be discussed. 4) In terms of monitoring, there is still approximately 30% of leakage. The obstacles of PDAM are the lack of the provided budget to meet the needs, tools to detect water loss, communication among the employees, the employees' participation in attending the regular meeting and socialization, and the difficulty of which the PDAM has in controlling the factors that affect the high level of leakage. The efforts done by PDAM related to the lack of the tool is to hold a network inspection, an evaluation to identify emergency piping damages, regular meeting and socialization to make the communication among the employees better, and to anticipate the leakage by using the network inspection.*

**Keywords: Management, Water supply**

## Pendahuluan

Air merupakan kebutuhan makhluk hidup yang paling utama. Kebutuhan air bersih baik untuk manusia, tumbuhan maupun hewan. Manusia sebagai salah satu makhluk hidup sangat memerlukan air, karena itulah air merupakan salah satu penopang hidup bagi manusia. Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan manusia yang tidak bisa digantikan. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga wajib menjaga kelestariannya dan keberadaannya baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 492/MENKES/IV/2010 menjelaskan bahwa, “air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat yang dapat diminum”.

Semua orang memahami pentingnya air sebagai sumber kehidupan, tetapi tidak semua orang berfikir dan bertindak secara bijak dalam melestarikan air. Kebutuhan air seharusnya diimbangi dengan perilaku manusia dalam melestarikan air, sehingga air lebih terjaga. Banyaknya pencemaran lingkungan baik di pedesaan maupun di perkotaan, sehingga kualitas air bersih semakin menurun. Jadi banyak masyarakat yang membeli air bersih untuk dijadikan sebagai kebutuhan hidup sehari-hari yaitu melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Penyediaan air yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri, sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Sangkoso dalam Astuti (2014, p.682), menyebutkan “penyediaan air bersih adalah air yang didistribusikan untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa beracun, dan mutu bakteri”.

Kondisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dapat memberikan pelayanan air bersih yang mengalir 24 jam/hari, kualitas air baik dan sampai kepada semua lapisan masyarakat yang tentu saja disertai dengan kondisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang sehat merupakan harapan masyarakat dan pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 492/MENKES/PER/IV/2010 pasal 2 tentang persyaratan kualitas air minum bahwa

“setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksi aman bagi kesehatan, sehingga pihak PDAM wajib mendistribusikan air bersih sesuai kualitas yang ditetapkan serta aman untuk kesehatan pelanggan”.

Penyediaan air yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri, sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada umumnya juga sering memperlihatkan tenaga-tenaga kurang profesional dalam penyediaan air bersih, kurangnya penguasaan teknologi, serta lemahnya manajemen pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), baik dalam sumber dana, sumber daya manusia. Secara umum manajemen adalah penggunaan sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun non profit. Manullang (2008, p.5) menyampaikan bahwa, “manajemen adalah suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur segala aspek atau kekayaan yang ada di dunia dengan melaksanakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Pemerintah yang dalam hal ini sebagai pihak yang memiliki tanggungjawab untuk menjamin keberlangsungan hidup rakyatnya, telah mencoba mengambil langkah dengan mendirikan usaha yang melayani penyediaan air bersih, untuk menjamin penyebaran penyediaan air bersih, untuk menjamin penyebaran yang menjangkau semua masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di tiap-tiap Kabupaten atau Kota dengan status sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugas memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah.

Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang di Indonesia, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan, sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani

kebutuhan masyarakat pelanggan air bersih secara lancar dalam jumlah yang cukup.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan penyediaan air bersih. PDAM Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan air bersih bagi kelangsungan penduduk Kota Wonosobo sampai saat ini mencapai 80.134 sambungan rumah, tetapi dalam menyediakan kebutuhan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan yang ada. Kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan air bersih terhadap pelanggan yang ada saat ini belum memadai ditandai dengan belum seluruhnya daerah pelayanan mendapatkan penyediaan air bersih yang beroperasi 24 jam setiap hari.

Kualitas air minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo juga masih belum memadai ditandai dengan belum seluruhnya daerah pelayanan mendapatkan kualitas air sesuai standar yang ditetapkan. Ada salah satu daerah pelayanan yaitu di desa Garung, masih mendapatkan kualitas air yang rendah dibandingkan di desa-desa lainnya dan air tersebut belum layak untuk digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, hal tersebut dikarenakan PH air terlalu rendah.

Tingkat kebocoran di wilayah Wonosobo juga masih menjadi masalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo, kebocoran masih sekisar antara 30-31% jauh dari harapan padahal standar yang ditetapkan sebesar 20%. Tingginya angka kebocoran (kehilangan) air ini disebabkan antara lain karena banyaknya jaringan perpipaan yang rusak, water meter pelanggan juga banyak yang tidak berfungsi dan belum diganti, sehingga pembacaan meteran tidak akurat.

Minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air juga menjadi masalah untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo sampai saat ini, alat untuk mendeteksi kehilangan (kebocoran) air yaitu berupa *Leak Detector*, *Metal Detector*, *WM tester* serta pembentukan sistem jaringan distribusi DMA (*Distric Metered Area*) yang baru mencapai 20% dari 16 cabang yang ada.

Harapan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi

tingkat pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo. Belum meratanya tekanan air dan kontinuitas air sampai di seluruh wilayah pelayanan, menyebabkan terganggunya sistem distribusi air yang mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo dituntut untuk selalu tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan air bersih yang memenuhi standar, yaitu mampu melayani kebutuhan pelanggan air bersih dengan kualitas air yang memadai dan tekanan air serta kontinuitas yang dapat diandalkan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo, walaupun pelanggan masih sering mengeluhkan dengan pelayanan distribusi air yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul "Manajemen Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai manajemen penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo yang beralamat di Jalan Tirta Aji No 02 Wonosobo. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Mei 2016.

### Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah 1 orang Bagian Transmisi Distribusi dan 1 orang Bagian Produksi yang mengetahui secara pasti terselenggaranya kegiatan manajemen penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo. Informan pendukung pada penelitian ini adalah 1

orang Bagian Peralatan dan 1 orang dari Sub Bagian Produksi dan Pengolahan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah metode analisis data deskriptif. Proses analisis data dapat dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu: 1) Pengumpulan data; 2) reduksi data; 3) penyajian data, dan 4) menarik kesimpulan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

#### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo didirikan berdasarkan Perda Pemerintah Daerah Wonosobo Nomer A-113 Tahun 1976 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Wonosobo. Tujuan Pendirian PDAM Kabupaten Wonosobo adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, khususnya dalam rangka mewujudkan pelayanan kebutuhan akan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan.

#### **2. Deskripsi Data Penelitian**

##### **a. Perencanaan Penyediaan Air Bersih**

Perencanaan PDAM Kabupaten Wonosobo dalam penyediaan air bersih dilakukan setiap akhir tahun. Perencanaan meliputi perencanaan SDM, anggaran, metode, mesin, pemasaran, peralatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak AE, bahwa, "Perencanaan itu kita adakan setiap akhir tahun, jadi nanti ketika awal tahun kita sudah bisa mengajukan perencanaan. Nanti di dalam perencanaan itu memuat perencanaan SDM, perencanaan anggaran, perencanaan cara atau metode, perencanaan

penyaluran ke masyarakat atau pemasaran, ada juga perencanaan alat sekaligus mesinnya". Pernyataan tersebut diperkuat bapak PH yang menyatakan bahwa "Untuk perencanaan akan kita adakan setiap periode akhir tahun terkait dana, sumber saya manusianya, metodenya, peralatan dan mesin-mesin, pemasarannya atau penyaluran ke masyarakatnya. Apa-apa saja yang dibutuhkan khususnya untuk penyediaan air bersih.biasanya".

##### **1) Perencanaan SDM/Man**

Perencanaan SDM dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya. Terdapat 308 jumlah karyawan di PDAM Wonosobo yang di dominasi oleh lulusan SMA, terdapat pula lulusan D3 dan S1. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, "Jumlah pegawai semuanya 308 itu sudah termasuk teknis dan non teknis. Dari jumlah 308 orang itu mayoritas lulusan SMA, sedangkan untuk D3 dan S1 masih minim".

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak B bahwa, "Kalau jumlah pegawai disini itu kurang lebih semuanya 308 itu sudah termasuk teknis dan non teknis mbk. Seperti yang saya katakan tadi mbk disini kebanyakan masih lulusan SMA dan SMP. Ya jadi minim sekali lulusan D3 dan S1 itu mbak".

Pegawai di PDAM Wonosobo sebagian besar adalah lulusan SMA, untuk syarat kualifikasi khusus bagi karyawan itu tidak ada, sehingga PDAM Wonosobo memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang sudah menerima jabatan tersebut. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, "Untuk kualifikasi tidak ada,sampai saat ini masih didominasi oleh lulusan SMA dan sederajat, jadi PDAM memberikan pelatihan khusus untuk pegawai yang sudah mendapat jabatan". Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak B, bahwa "belum ada kualifikasi khusus mbk disini, jadi ya itu yang saya sampaikan tadi kalau itu lulusan SMA atau SMP kita adakan pelatihan sesuai jabatan mereka mbak".

##### **2) Perencanaan Anggaran (Money)**

Perencanaan anggaran dilakukan dengan menyesuaikan jumlah kebutuhan dengan jumlah anggaran yang ada. Tetapi masih ada permasalahan terkait dana

khusus pembesaran jaringan perpipaan. Alokasi dana belum terpenuhi karena jumlah pelanggan lebih tinggi daripada jaringan perpipaan untuk penyediaan air bersih. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, “Sudah sesuai perencanaan awal, tapi ada permasalahan terkait dana khusus untuk pembesaran jaringan. Pembesaran itu kita gunakan untuk pemenuhan penyediaan air bersih untuk pelanggan yang belum terlayani 24 jam.....”. Pernyataan tersebut senada dengan Bapak TK, bahwa “Sudah sesuai, karena gini mbak kita itu selalu menyesuaikan jumlah kebutuhan yang kita perlukan dengan anggaran yang ada. Tapi kita masih ada masalah terkait anggaran untuk pembesaran jaringan”.

### 3) Perencanaan Alat dan Bahan

Perencanaan alat dan bahan PDAM Kabupaten Wonosobo dalam penyediaan air bersih yaitu dengan membuat rencana alat apa yang dibutuhkan, kemudian diajukan kepada direksi, setelah direksi menyetujui untuk diadakan pembelian dan apabila alat atau bahan tersebut segera dibutuhkan untuk perbaikan jaringan pihak PDAM akan segera melakukan pekerja tersebut. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak PH bahwa, “Perencanaan alat dan bahan seperti pipa, mesin teknis, serta asesorisnya dan lainnya kita rancang kebutuhan apa yang kita perlukan, kita ajukan ke direksi dan setelah direksi mempersetujui untuk diadakan pembelian....”.

Peralatan PDAM Kabupaten Wonosobo dalam penyediaan air bersih sudah lengkap sesuai kebutuhan, tetapi masih terdapat kendala yaitu minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air (kebocoran) seperti *Leak Detector*, *Metal detector*, *WM tester*, serta sistem jaringan distribusi DMA (*Distric Metered Area*) yang baru mencapai 20% dari 16 cabang di wilayah Wonosobo. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak AE bahwa, “Untuk saat ini peralatan penyediaan air bersih sudah lengkap, tapi kita masih ada kendala di alat untuk mendeteksi kehilangan air mbak. Misalnya pada sistem jaringan distribusi DMA masih 20% dari 16 cabang....”.

### 4) Perencanaan Metode (*Methods*)

Perencanaan metode atau cara kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam menyediakan air bersih mempunyai berbagai cara kerja yang tertera 14 metode atau cara kerja guna untuk memaksimalkan penyediaan air bersih yaitu mulai dari pengadaan sumber air baku, pembenahan sarana dan prasarana *broncaptering*, penghijauan sumber mata air, pembuatan *as built drawing*, pemasangan jaringan pipa transmisi distribusi, pembesaran jaringan pipa transmisi distribusi, penggantian jaringan transmisi distribusi, pembuatan pengaman jaringan pipa, penyempurnaan sistem jaringan perpipaan, penggantian meter pelanggan, penggantian jaringan pipa dinas, pembentukan DMA dan *step test*, inspeksi jaringan dan sambungan liar/bekas pelanggan, dan yang terakhir pengadaan alat deteksi kehilangan air dan sarana penunjang kerja teknik.

Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak B, bahwa “Untuk metode penyediaan air bersih itu pasti ada, itu ada 14 metode dari pengadaan sumber air baku, pembanahan sarana dan prasarana broncaptering, sampai alat deteksi kehilangan dan sarana penunjang kerja teknik”. Pendapat tersebut diperkuat oleh Bapak AE bahwa, “Metodenya tertulis dibuku ini (sambil menunjukkan buku bussines plan PDAM Kab. Wanosobo tahun 2015-2019). Disitu tertera ada 14 metode atau cara kerja yang kita gunakan untuk menyediakan air bersih...”.

### 5) Perencanaan Pemasaran (*Market*)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam penyaluran air bersih ke masyarakat masih terdapat masalah terkait air yang belum mengalir 24 jam, air mati, air keruh, bahkan kebocoran sering terjadi. Pihak PDAM hanya sebatas mengetahui masalah tersebut, untuk menganalisis serta mempresentasikan hal tersebut belum dilakukan sampai saat ini. Seperti hasil wawancara dari Bapak TK bahwa, “Untuk menganalisis dan untuk presentasinya itu belum ada, jadi dari hubungan langganan cuma mengetahui keluhan apa saja dari pelanggan setelah itu kita adakan perbaikan...”.

Berdasarkan wawancara tersebut terdapat keluhan-keluhan dari pelanggan terkait penyediaan air bersih. Padahal kapasitas sumber air bersih di wilayah Wonosobo sudah mencukupi kebutuhan pelanggan, tetapi bukan hal tersebut yang mengakibatkan pelanggan tidak mendapatkan air 24 jam melainkan disebabkan karena faktor lain yaitu tidak seimbang jumlah pelanggan dengan jaringan distribusi yang ada. Seperti hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, "Untuk saat ini kapasitas sudah memenuhi, tapi ada berapa wilayah yang belum 24 jam, disebabkan karena ada beberapa faktor dari sisi makro itu suplai dinamanya tidak seimbang...".

Pelanggan yang tidak terlayani selama 24 jam dikarenakan jaringan distribusi dengan jumlah pelanggan tidak seimbang. Upaya PDAM Wonosobo dalam menangani hal tersebut yaitu dengan mengadakan pembesaran jaringan, dan penanganan tersebut membutuhkan waktu kurang lebih 1 tahun dari direksi. Seperti hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, "Biasanya kita adakan pembesaran jaringan, itu membutuhkan waktu kurang lebih satu tahunan mbak...". Kualitas air minum di Wonosobo juga masih belum seluruhnya memenuhi standar kualitas air minum, standar kualitas air minum di PDAM Wonosobo sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/20 700. Seperti hasil wawancara dengan Bapak B bahwa, "Kita sesuaikan dengan peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/20 700".

Kualitas air minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo belum seluruhnya memenuhi standar kualitas, masih ada satu desa yang sumber airnya belum sesuai standar kualitas dikarenakan PH terlalu rendah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak AE bahwa, "Gini mbk secara fisika itu sudah bersih, tapi secara kimia kita harus melakukan pengecekan setiap saat, na untuk Wonosobo sendir masih ada satu desa yang sumber airnya belum sesuai standar kualitas itu karena PH terlalu rendah". Upaya yang dilakukan PDAM Wonosobo dalam memenuhi standar kualitas air minum

dengan PH yang terlalu rendah, PDAM Wonosobo dalam mengatasinya dengan cara aerasi. Pengecekan semple air juga dilakukan di laboratorium PDAM Wonosobo setiap harinya, agar kualitas air minum layak didistribusikan untuk pelanggan.

- 6) Hambatan dalam perencanaan penyediaan air bersih.

Pada anggaran yang digunakan untuk pembesaran jaringan atau perbaikan jaringan. Pembesaran jaringan ataupun perbaikan di wilayah yang belum terlayani 24 jam membutuhkan persetujuan dari direksi kurang lebih satu tahun. Sehingga wilayah yang belum terlayani 24 jam hanya menumpang sumber air dari wilayah lain. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak AE bahwa, "Hambatannya di anggaran mbk, misalnya ada pembesaran jaringan atau perbaikan jaringan perpipaan yang berukuran besar kita harus menunggu persetujuan dari direksi mbk kurang lebih satu tahunan...". Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak AE bahwa, "Hambatannya di anggaran, misalnya ada pembesaran jaringan atau perbaikan jaringan perpipaan yang berukuran besar kita harus menunggu persetujuan dari direksi mbak kurang lebih satu tahunan...".

- 7) Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan perencanaan penyediaan air bersih.

Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam mengatasi hambatan perencanaan penyediaan air bersih seperti pembesaran jaringan yaitu dengan mengambil sumber air dari wilayah lain, agar wilayah yang masih belum terlayani 24 jam akan mendapatkan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan untuk perbaikan jaringan perpipaan pihak PDAM akan mengevaluasi terlebih dahulu, apabila ada jaringan perpipaan yang sifatnya darurat, pihak PDAM akan segera menanggapi. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara Bapak PH bahwa, "Kalau untuk pembesaran jaringan, satu-satunya jalan kita lakukan pengambilan sumber air dari wilayah lain. Sedangkan untuk menangani atau melakukan

perbaikan, kita evaluasi dulu mana yang sifatnya darurat mbak....”.

b. Pengorganisasian Penyediaan Air Bersih.

Pengorganisasian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam menyediakan air bersih tertuang dalam struktur organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Kabag Transmini, Kabag Produksi, Kabag Peralatan, dan Seksi Teknis. Mereka menyatakan pendapat yang sama bahwa terdapat struktur organisasi penyediaan air bersih. Bagian-bagian yang terdapat pada struktur organisasi penyediaan air bersih berdasarkan hasil wawancara Bapak AE bahwa, “Ada pelaksana tentunya ya, jadi struktur teratas itu ada Bupati, dibawahnya ada Dewan Pengawas, kemudian bawahnya Direktur Utama membawahi Direktur Bidang Administrasi dan Direktur Bidang Teknik....”.

Pembagian kerja dalam struktur organisasi penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo tersebut disesuaikan dengan kemampuan para pegawai. Mayoritas para pegawai PDAM Wonosobo yaitu lulusan SMA, sehingga pihak PDAM akan mengadakan pelatihan untuk para pegawai yang sudah mendapatkan jabatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak AE, bahwa “Sejauh ini pembagian kerjanya kita sesuaikan dengan kemampuan pegawai, kan disini mayoritas masih lulusan SMA ya mbk jadi biasanya pihak PDAM itu memberikan pelatihan khusus untuk para pegawai yang sudah mendapatkan jabatan itu mbak”.

Pembagian kerja di PDAM Wonosobo sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya di struktur organisasi sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi ada beberapa pegawai yang kadang masih kurang teliti dengan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menimbulkan masalah yang seharusnya tidak terjadi. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Bapak B bahwa, “Tugas dan tanggungjawab pegawai sudah dilaksanakan dengan baik mbk, tapi tidak semua berjalan mulus mbk pastilah ada kekurangan dimana pegawai kadang tidak teliti, itu juga sering terjadi mbak....”.

Hambatan yang terjadi dalam pengorganisasian penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo yaitu komunikasi yang kurang lancar antar pegawai hal tersebut

terjadi karena kesibukan para pegawai. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak B, bahwa “Hambatan dalam organisasi ya itu komunikasi yang kurang lancar intinya mbk, hambatan sesama pegawai, biasanya karena kesibukan masing-masing jadi koordinasinya itu kurang mbak”.

Sosialisasi atau pertemuan rutin merupakan upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam mengatasi hambatan pengorganisasian. Kegiatan tersebut dilaksanakan setiap akhir bulan, yang dihadiri oleh semua pegawai di PDAM Kabupaten Wonosobo. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak B, bahwa “Kita adakan sosialisasi atau pertemuan rutin mbak, untuk semua pegawai PDAM. Biasanya dilaksanakan akhir bulan”.

c. Pengarahan Penyediaan Air Bersih.

Pengarahan digunakan untuk segala komponen yang berkaitan dengan manajemen PDAM Wonosobo dalam menyediakan air bersih, agar dapat melaksanakan fungsi dan tugas sesuai dengan porsi masing-masing, sehingga tujuan perusahaan agar tercapai. Pengarahan tersebut bisa berupa komunikasi yang baik yaitu dengan cara melakukan pertemuan rutin untuk para pegawai. Sedangkan untuk motivasi dilakukan guna untuk memberikan dorongan kepada semua pegawai agar mereka melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

PDAM Wonosobo dalam melakukan pertemuan rutin setiap harinya hanya dilakukan oleh pegawai bagian teknik. Sedangkan untuk bagian lainnya pertemuan rutin hanya dilakukan ketika ada hal yang penting dan harus disampaikan saat itu juga, pertemuan tersebut dilakukan sebelum pegawai melakukan pekerjaan. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE, bahwa “Untuk pegawai bagian teknis itu sering diadakan pertemuan rutin mbk biasanya setiap jam 8 sebelum ke lapangan, kalau bagian lainnya biasanya pertemuan rutusnya itu jika ada hal yang penting dan harus disampaikan dan biasanya dilakukan sebelum bekerja....”.

Hambatan dalam proses pengarahan, yakni adanya karyawan yang tidak serius dalam mengikuti sosialisasi. Karyawan tidak mendengarkan pengarahan yang diberikan pimpinan, sehingga informasi yang

diberikan tidak diterima dengan baik. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak B bahwa, “Ada mbak, ya itu contohnya pegawai tidak mendengarkan pengarahannya dari direksi, jadi informasi yang diberikan tidak didengarkan dengan baik. Ada yang sibuk memegang handphone, bicara dengan lain itu juga ada..”. Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum dalam mengatasi hambatan dalam pengarahannya tersebut yakni dengan mentertibkan pegawai agar lebih menghargai dan mendengarkan pengarahannya dari direksi, supaya pegawai bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab dan tugasnya dengan baik. Pendapat tersebut sesuai hasil wawancara Bapak AE, bahwa “Sejauh ini ya kita selalu mentertibkan pegawai agar bisa mendengarkan arahan dari direksi, kan jadi kalau mau melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya tidak keteteran ya mbk. Direksi juga memberikan motivasi untuk semua pegawai mbak”.

d. Pengawasan Penyediaan Air Bersih.

Pengawasan PDAM Wonosobo dalam menyediakan air bersih dilakukan dengan dua cara yakni pengawasan preventif dan pengawasan repretif. Pengawasan preventif dilakukan dengan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar selalu menggunakan alat pelindung diri saat melakukan pekerjaan di lapangan, sedangkan untuk mengetahui kondisi alat atau pipa yang rusak ataupun kropos dan melihat kebocoran di wilayah Wonosobo dengan melakukan pemantauan setiap hari melalui inspeksi jaringan. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, “Kita memberikan petunjuk kepada karyawan teknis untuk selalu menggunakan alat pelindung diri. Untuk alatnya atau pipa air yang kropos atau pecah kita ada pengecekan rutin yaitu dengan melakukan pemantauan, melakukan pemantauan itu kita menggunakan inspeksi jaringan mbk...”.

Kebocoran jaringan perpipaan di wilayah Wonosobo masih terhitung tinggi sekitar 31%, kebocoran tersebut disebabkan karena beberapa faktor yang memicu kebocoran di wilayah Wonosobo diantaranya faktor alam dan faktor manusia. Sehingga pipa akan cepat kropos bahkan pecah. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara dengan Bapak AE bahwa, “Iya

untuk wilayah Wonosobo itu sering terjadi kebocoran mbk, kurang lebih masih 31% kebocoran yang terjadi. Pipa pecah atau kropos itu bisa disebabkan karena beberapa faktor ya mbak, bisa karena faktor alam, faktor manusia juga bisa mbak...”.

Tindakan pengawasan represif yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo, terkait kerusakan pada jaringan perpipaan yang dapat menyebabkan kebocoran yaitu dengan cara melakukan perbaikan pada jaringan perpipaan yang mengalami kerusakan. Pernyataan tersebut sesuai dari hasil wawancara Bapak AE bahwa, “Tindakan yang kita lakukan ya itu mbak langsung kita perbaiki kalau ada kerusakan pada jaringan perpipaan, sebab kalau tidak segera ditangani langsung, pasti akan menghambat pelanggan dan kehilangan air pasti akan semakin tinggi...”.

Tindakan pengawasan dalam kegiatan penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo mengalami kesulitan untuk memperkirakan terjadinya kerusakan pada jaringan perpipaan yang menyebabkan kebocoran (kehilangan air) tinggi, yang bisa disebabkan karena ada beberapa faktor yang memicu terjadinya kerusakan pada jaringan perpipaan. Pernyataan tersebut sesuai hasil wawancara Bapak B bahwa, “Hambatan itu pasti ada mbk, biasanya itu kita sulit untuk mengetahui kerusakan mbk, biasanya ada faktor yang menyebabkan adanya kerusakan entah itu dari manusia sendiri, faktor alam, bahkan faktor kendaraan...”.

Upaya yang dilakukan PDAM Wonosobo dalam menangani permasalahan tersebut yaitu pihak PDAM Wonosobo masih belum bisa mengetahui penyebab terjadinya kerusakan, tetapi PDAM Wonosobo selalu memantau setiap hari dengan cara inspeksi jaringan untuk mengetahui ada atau tidak kebocoran yang terjadi. Bukan hanya memantau dengan inspeksi jaringan saja melainkan dari pihak SPI sebagai pengawas melakukan pengawasan terhadap bidang teknik serta bidang keuangan setiap 3 bulan sekali. Pernyataan tersebut sesuai hasil dari Bapak AE bahwa, “Ya itu mbak seperti yang ada tadi bawasannya kita lakukan inspeksi jaringan dimana kita kan sulit mengetahui penyebabnya, dan kita biasanya juga melakukan pengawasan rutin 3 bulan sekali



yang dilakukan SPI terhadap teknik maupun keuangannya mbk..”.

## Pembahasan

### 1. Perencanaan Penyediaan Air Bersih.

Perencanaan yang dilakukan oleh pengelola PDAM dalam penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo telah dilaksanakan, namun belum maksimal. Dikatakan cukup baik karena pelaksanaan perencanaan dilakukan rutin setiap akhir tahun untuk membahas berbagai keperluan terkait penyediaan air bersih.

#### 1) Perencanaan SDM (*Man*)

Sumber daya manusia yang profesional akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Teori mengatakan bahwa *Man* (manusia), manusialah yang menentukan dan dialah yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa PDAM Wonosobo dalam perencanaan SDM dilakukan dengan melihat kondisi pegawai yang ada berdasarkan latar belakang pendidikan dan keahlian pegawai.

Kualifikasi khusus yang harus dimiliki oleh pegawai penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo belum ada sampai saat ini, sehingga pegawai yang ada di PDAM Wonosobo masih didominasi oleh pegawai-pegawai yang memiliki pendidikan tingkat SLTA kebawah dan masih minimnya tingkat pendidikan D3 dan S1 serta teknisi khusus. Pendidikan dan Pelatihan adalah sebagai bagian dari pengembangan SDM PDAM Kabupaten Wonosobo yang dirancang dan diselenggarakan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap pegawai.

#### 2) Perencanaan Money

Perencanaan anggaran yang dilakukan oleh PDAM Wonosobo sudah sesuai dengan perencanaan awal. Berdasarkan teori bahwa *Money* (keuangan atau pembiayaan), dalam dunia modern uang sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai, amat diperlukan untuk mencapai sesuatu tujuan, di samping unsur manusianya. Permasalahan yang dihadapi di PDAM Wonosobo yaitu terkait dana khusus untuk pembesaran jaringan. Pembesaran jaringan perpipaan tersebut berfungsi dalam rangka pemenuhan

penyediaan air bersih untuk pelanggan yang belum terlayani 24 jam masih belum teratasi sampai saat ini.

Perencanaan anggaran dilakukan dengan menganalisa kebutuhan dalam penyediaan air bersih selama kurun waktu satu tahun. Anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan kebutuhan yang tercantum dalam perencanaan. Permasalahan yang dihadapi pihak PDAM Wonosobo yakni ketika terjadi kerusakan parah pada pipa maupun jaringan perpipaan, pihak PDAM tidak dapat melakukan upaya perbaikan langsung. Kerusakan parah pada pipa maupun jaringan perpipaan dikarenakan kerusakan yang terjadi bersifat insidental atau tidak direncanakan.

#### 3) Perencanaan Metode

Perencanaan metode atau cara kerja di PDAM Wonosobo telah dilaksanakan dengan baik serta sesuai dengan buku pedoman yang ada di PDAM Wonosobo yang terdiri dari 14 metode. Metode yang digunakan dalam penyediaan air bersih berfungsi untuk memaksimalkan penyediaan air bersih sesuai dengan tujuan PDAM Wonosobo.

#### 4) Perencanaan Alat dan Bahan.

Perencanaan alat dan bahan yang digunakan untuk penyediaan air bersih di PDAM Wonosobo melalui prosedur, yakni dengan membuat rencana alat yang dibutuhkan, kemudian diajukan kepada direksi, setelah direksi menyetujui untuk diadakan pembelian dan apabila alat atau bahan tersebut segera digunakan untuk perbaikan jaringan, pegawai PDAM Wonosobo akan segera melakukan perbaikan jaringan perpipaan. *Materials* (bahan-bahan atau perlengkapan) juga sangat penting, karena manusia tidak dapat berbuat tanpa bahan dan perlengkapan.

Berdasarkan hasil wawancara di PDAM Wonosobo, kebutuhan alat atau bahan di PDAM Wonosobo sampai saat ini telah terpenuhi secara keseluruhan, namun ada beberapa alat yang belum ada untuk mengatasi kebocoran yang terjadi pada salah satu wilayah di Wonosobo yaitu pada desa Mudal yang sampai saat ini belum ada perbaikan untuk jaringan perpipaan tersebut.

Upaya perbaikan yang dilakukan hingga saat ini adalah dengan mengelas bagian pipa yang bocor. Upaya perbaikan tersebut sifatnya hanya sementara, sehingga

tidak dapat bertahan lama. Hal tersebut dikarenakan pihak PDAM Wonosobo belum memiliki alat yang dapat digunakan untuk memperbaiki kerusakan jaringan perpipaan tersebut.

5) Perencanaan *market*

*Market* atau dalam hal ini adalah upaya penyaluran ke masyarakat di PDAM Wonosobo. Pendistribusian air untuk masyarakat saai ini telah disalurkan melalui jaringan perpipaan yang terhubung di masing-masing rumah warga. Meskipun pendistribusian air telah dilakukan, namun masih ada warga yang belum menerima air selama 24 jam. Berdasarkan teori yang ada bahwa warga berhak mendapatkan pelayanan selama 24 jam dalam menerima pendistribusian air dari PDAM. Permasalahan tersebut disebabkan karena jumlah masyarakat yang harus bertambah sedangkan jaringan perpipaan tetap, untuk menambah jaringan perpipaan membutuhkan waktu setidaknya satu tahun melalui rancangan perencanaan yang kemudian disetujui oleh direksi.

Kualitas air minum di PDAM Wonosobo juga masih menjadi masalah disalah satu desa di Wonosobo, yaitu desa Garung. Kualitas air masih belum memenuhi standar kualitas air dikarenakan ph air di desa Garung masih rendah dan belum layak didistribusikan ke pelanggan. Berdasarkan teori yang ada bahwa setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan. Air minum yang aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi, dan radioaktif yang dibuat di parameter wajib dan tambahan.

Upaya yang dilakukan PDAM Wonosobo dengan mengadakan aerasi. Aerasi dilakukan dengan cara membantingkan air yang menggumpal dengan oksigen ke dinding-dinding tembok agar air bisa pecah. Aerasi dilakukan setelah pengecekan sempel mata air di laboratorium PDAM. Pengecekan sempel tersebut dilakukan dari sempel mata air terjauh sampai yang terdekat dan dilakukan setiap hari.

6) Hambatan dalam perencanaan penyediaan air bersih.

Hambatan yang terdapat di PDAM Wonosobo yakni ketersediaan anggaran untuk upaya perluasan jaringan perpipaan. Hambatan lain yakni pada upaya pemenuhan

atau pendistribusian air untuk masyarakat Pendistribusian belum terealisasi dengan maksimal, karena jumlah masyarakat yang ada lebih banyak dibandingkan kapasitas jaringan perpipaan dalam penyediaan air bersih selama 24 jam.

7) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penyediaan air bersih.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi keluhan masyarakat yang tidak menerima air dalam waktu 24 jam. Pihak PDAM menyalurkan air melalui jaringan perpipaan dari desa yang memiliki sumber air dan jaringan perpipaan yang lebih luas, upaya yang dilakukan pihak PDAM dalam mengatasi kerusakan yakni dengan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk mengidentifikasi kerusakan yang sifatnya darurat.

2. Pengorganisasian Penyediaan Air Bersih

Pengorganisasian belum dilakukan dengan baik dikarenakan masih minimnya tenaga khusus di bidang penyediaan air bersih. Pernyataan tersebut ditandai dengan mayoritas pegawai PDAM Wonosobo lulusan SLTA dan SMP, sehingga PDAM Wonosobo dalam pembagian tugas sesuai dengan kemampuan atau keahlian pegawai. Pembagian kerja di PDAM Wonosobo sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab para pegawai sudah dilaksanakan dengan baik. Pembagian kerja di PDAM Wonosobo disesuaikan dengan bidang dan keahlian masing-masing pegawai. Pegawai yang di tempatkan di bagian tertentu akan mendapatkan pelatihan terlebih dahulu.

Terdapat permasalahan pada pengorganisasian staf di PDAM Wonosobo, yakni kurangnya komunikasi antar pegawai yang mengakibatkan tidak efektifnya koordinasi masing-masing pegawai. Upaya yang dilakukan yakni dengan mengadakan pertemuan rutin karyawan setiap satu bulan sekali.

3. Pengarahan Penyediaan Air Bersih

Pengarahan yang dilakukan PDAM Wonosobo berupa komunikasi yang efektif dan memotivasi para pegawai di PDAM Wonosobo dengan cara melakukan pertemuan rutin dan sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian PDAM Wonosobo dalam melakukan pertemuan rutin setiap harinya hanya dilakukan oleh pegawai teknik sebelum melakukan pekerjaan di lapangan karena setiap hari PDAM Wonosobo mendapatkan laporan sekitar 5 laporan untuk masalah

perbaikan perpipaan di lapangan atau di pelanggan. Sedangkan untuk pegawai non teknis pertemuan hanya dilakukan setiap ada hal yang penting dan harus disampaikan saat itu juga. Kemudian untuk sosialisasi yang dilakukan PDAM Wonosobo dilakukan setiap akhir bulan, yang dihadiri oleh seluruh pegawai PDAM Wonosobo. Permasalahan yang terjadi dalam proses pengarahannya di PDAM Wonosobo, yakni adanya pegawai yang tidak serius dalam mengikuti sosialisasi. Karyawan tidak mendengarkan pengarahannya yang diberikan direksi, sehingga informasi yang diberikan tidak diterima dengan baik. PDAM Wonosobo dalam mengatasi hambatan dalam pengarahannya tersebut yakni dengan mentertibkan pegawai agar lebih menghargai dan mendengarkan pengarahannya dari direksi. Direksi juga memberikan motivasi untuk semua pegawai agar mereka lebih termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan.

#### 4. Pengawasan Penyediaan Air Bersih

Pihak PDAM Wonosobo telah melaksanakan kegiatan pengawasan dalam manajemen penyediaan air bersih. Namun masih terdapat permasalahan yang hingga saat ini masih belum dapat diatasi. Permasalahan tersebut yakni tingkat kebocoran di PDAM Wonosobo melampaui standar kebocoran maksimal yakni sebesar 30%. Berdasarkan teori yang ada standar maksimal kebocoran sebesar 20%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh faktor penyebab tingginya tingkat kebocoran di PDAM Wonosobo yakni dipengaruhi juga oleh faktor alam atau lingkungan. Selain melakukan kegiatan pengawasan, pihak PDAM Wonosobo juga melakukan upaya pemantauan dan perbaikan terhadap kondisi perlaatan penyediaan air bersih.

Selain melakukan kegiatan pengawasan, pihak PDAM Wonosobo juga melakukan upaya pemantauan dan perbaikan terhadap kondisi perlaatan penyediaan air bersih. Upaya perbaikan untuk jaringan perpipaan rumah tangga atau pipa kecil dapat langsung diperbaiki saat itu juga. Namun untuk jaringan perpipaan yang lebih besar harus menunggu dana atas persetujuan direksi. Hambatan yang dihadapi pihak PDAM Wonosobo dalam melaksanakan kegiatan penyediaan air bersih yakni mengetahui kondisi kerusakan pipa yang berasal dari faktor lingkungan maupun faktor alam.

## Kesimpulan

Berdasarkan perolehan data mengenai Manajemen Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo yang telah dianalisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

### 1. Manajemen Penyediaan Air Bersih di PDAM Wonosobo meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahannya, dan pengawasannya:

#### a. Perencanaan

Perencanaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan pada kegiatan perencanaan yakni kurangnya pegawai dengan pendidikan terakhir D3, Anggaran yang tersedia belum dapat memenuhi kebutuhan khususnya upaya pembesaran jaringan perpipaan. Masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air seperti *Leak Detector*, *metal detector*, *WM tester*, serta sistem DMA (*Distric Metered Area*) baru mencapai 20% itu dari 16 cabang. Masih ada masyarakat yang belum menerima air selama 24 jam dikarenakan jumlah masyarakat lebih banyak sedangkan jaringan perpipaan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang kian berkembang.

#### b. Pengorganisasian

Kegiatan pengorganisasian terceminkan dari adanya bagan struktur organisasi di PDAM Wonosobo. Struktur bagan 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.

#### c. Pengarahannya

Kegiatan pengarahannya telah dilaksanakan oleh pihak PDAM Wonosobo. Pengarahannya dilakukan melalui sosialisasi dan pertemuan rutin. Permasalahan yang terjadi yakni pertemuan rutin hanya dilakukan pada pegawai bagian teknis, sedangkan untuk bagian non teknis hanya pertemuan rutin hanya dilakukannya ketika ada permasalahan tertentu.

#### d. Pengawasannya

Kegiatan pengawasannya telah dilakukan oleh pihak PDAM Wonosobo melalui dua

- jenis pengawasan. Pengawasan prefentif dan represif. Pengawasan prefentif pada manajemen penyediaan air bersih dilakukan dengan mengadakan pemantauan berkala dengan inspeksi jaringan. Sedangkan pengawasan prefentif untuk karyawan dilakukan dengan memberikan pengarahan atau peringatan untuk selalu menggunakan alat pelindung diri dalam bekerja. Pengawasan represif dilakukan dengan upaya perbaikan atas peralatan atau jaringan perpipaan yang mengalami kerusakan. Dalam kegiatan pengawasan pihak Wonosobo masih mengalami kendala seperti tingkat kebocoran yang melebihi standar minimal yakni sebesar 30% sedangkan standar kebocoran 20%.
2. Hambatan-hambatan PDAM Wonosobo dalam menyediakan air bersih.
    - a. Perencanaan, pemenuhan anggaran pihak PDAM harus menunggu satu tahun untuk realisasi anggaran yang digunakan pada upaya pembesaran jaringan perpipaan, masih minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan (kebocoran) air.
    - b. Pengorganisasian, hambatan yang menghambat kinerja PDAM Wonosobo dalam penyediaan air bersih. Namun pihak PDAM Wonosobo menegaskan agar pegawainya senantiasa menjaga komunikasi supaya koordinasi dapat berjalan dengan baik.
    - c. Hambatan yang terdapat dalam kegiatan pengarahan yakni pegawai yang tidak mendengarkan dengan seksama arahan dari pimpinan, pegawai jarang mengikuti ketika diadakan sosialisasi oleh pimpinan.
    - d. Pihak PDAM Wonosobo kesulitan mengontrol faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat kebocoran pada pipa. Faktor tersebut adalah faktor alam yang disebabkan oleh curah hujan tinggi, faktor lingkungan yang disebabkan oleh kendaraan berat yang melintas di atas jaringan perpipaan serta faktor manusia yang kurang teliti dalam bekerja.
  3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penyediaan air bersih.
    - a. Upaya yang dilakukan pihak PDAM Wonosobo yakni dengan minimnya alat untuk mendeteksi kehilangan air cabang yang belum mendapatkan alat tersebut yaitu menggunakan inspeksi jaringan yang dilakukan di malam hari,
      - b. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kerusakan yakni dengan melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk mengidentifikasi kerusakan yang sifatnya darurat.
      - c. Upaya terkait pengorganisasiannya itu dengan melakukan pertemuan rutin dan sosialisasi agar komunikasi pegawai lebih baik.
      - d. Upaya terkait dengan pengarahan yakni selalu menertibkan pegawai agar bias mendengarkan arahan dari direksi.
      - e. Upaya mengatasi hambatan dalam pengawasan pihak PDAM Wonosobo untuk saat ini masih melakukan pemantauan yang dilakukan dengan adanya inspeksi jaringan karena belum biasa mengetahui penyebabnya sehingga PDAM Wonosobo mengantisipasi melalui inspeksi jaringan tersebut. Apabila terdapat kebocoran maka disitu pasti ada pipa yang pecah sehingga, selanjutnya akan diadakan upaya perbaikan.

### Saran

Berdasarkan pemaparan dan berbagai permasalahan yang ada mengenai manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wonosobo dalam menyediakan air bersih terdapat beberapa saran yang perlu diperuntukkan bagi pihak pengelola penyediaan air bersih, yakni sebagai berikut:

- a. Hendaknya pihak PDAM membuat perencanaan perluasan jaringan perpipaan, sehingga tahun depan pihak PDAM Wonosobo dapat memperluas jaringan perpipaan melalui perencanaan anggaran yang telah dibuat.
- b. Hendaknya pihak PDAM Wonosobo mengajukan anggaran untuk pengadaan alat yang digunakan mendeteksi kehilangan (kebocoran) air.
- c. Pihak PDAM Wonosobo hendaknya memberikan jaminan pendistribusian air bersih selama 24 jam kepada masyarakat dan jaminan kepada masyarakat yang menerima air dengan kondisi keruh.
- d. PDAM Wonosobo hendaknya meningkatkan kegiatan pengawasan terutama pada kerusakan jaringan perpipaan yang disebabkan karena faktor alam atau faktor lingkungan seperti menyesuaikan kekuatan pipa dengan memperkirakan curah hujan yang tinggi.

- e. Pihak PDAM hendaknya lebih meneliti manajemen perencanaan, khususnya pada bangunan instalasi pengelolaan air, dan penggunaan bahan kimia agar pengelolaan mata air tersebut dapat mencapai standar yang ditetapkan.

### Daftar Pustaka

Astuti, Novitri. (2014). *Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Vol 3 Nomer 2*. Diambil dari: [www.e-journal.an.fisip-unmul.ac.id](http://www.e-journal.an.fisip-unmul.ac.id). (15 Mei 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 492 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Manullang, M. (2008). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

### Profil Singkat

Saya Zarinah Azi Irnani, lahir pada tanggal 13 Juni 1994 di Wonosobo. Saya mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Drs. Purwanto, M. M., M. Pd. adalah dosen pembimbing skripsi saya. Jenjang pendidikan beliau yaitu S1 bidang Pend Administrasi di IKIP Yogyakarta tahun lulus 1982 serta S2 Manajemen di IPWI Jakarta tahun lulus 1996 dan S2 PTK di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2010.