

Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Pelayanan PAMSIMAS di Kota Semarang

Fransisca C. Trenggono¹, Hadi Wahyono²

Diterima : 25 September 2017

Disetujui : 1 Desember 2017

ABSTRACT

In 2016, ASPAMS as forum association of BPSPAMS had monitored and evaluated performance of BPSPAMS in sub-districts having received Pamsimas. Result of monitoring and evaluation is a list of BPSPAMS in sub-districts with the best performance until the worst performance. This study aims to deeply analyze how the service performance of Pamsimas in sub-districts with independent, evolve, grow, and cease predicate using descriptive qualitative method. Data collecting technique used interview, observation, and document review. Results of study show that Pamsimas service performance in Mijen Sub-district is good, Pamsimas service performance in Cepoko and Mangunharjo Sub-district is poor, while Pamsimas was unsuccessful in Sadeng Sub-district. The service performance of Pamsimas in Mijen, Cepoko, Mangunharjo, and Sadeng Sub-districts is affected by water resource, construction work that not according to the design plan, topography, quality standard of water storage, management commitment and integrity, and customers ability and willingness to pay.

Keyword: performance, service, Pamsimas

ABSTRAK

Pada tahun 2016 Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang sebagai forum perkumpulan BPSPAMS melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja BPSPAMS di kelurahan-kelurahan yang mengikuti Program Pamsimas. Dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut, diperoleh daftar kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan kinerja terbaik sampai terburuk. BPSPAMS merupakan lembaga yang bertanggungjawab terhadap operasional dan pelayanan Pamsimas di tingkat masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut ditemukan permasalahan yaitu belum semua kelurahan penerima program Pamsimas memiliki kinerja pelayanan yang baik. Hal ini terutama terjadi pada kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan predikat tumbuh dan mati. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kinerja pelayanan Pamsimas di kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, tumbuh dan mati serta faktor pendorong yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian adalah peneliti dengan menggunakan alat bantu pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen baik, Kelurahan Cepoko dan Mangunharjo memiliki kinerja pelayanan buruk, sedangkan Kelurahan Sadeng gagal dalam Program Pamsimas. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas di keempat kelurahan lokasi penelitian adalah pemilihan sumber air dan pengerjaan konstruksi sesuai detail desain perencanaan, kondisi topografi, standar kualitas tandon/bak penampung air, integritas dan komitmen pengelola, serta kemauan dan kemampuan masyarakat dalam membayar iuran.

Kata Kunci: kinerja, pelayanan, Pamsimas

PENDAHULUAN

Setiap manusia memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap air bersih dalam kuantitas dan kualitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka seperti minum, memasak, dan keperluan rumah tangga yang mendasar (Gleick, 1999). Namun, pada

¹ BAPPEDA Kota Semarang
Kontak Penulis : siscatrenggono@gmail.com

² Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah

kenyataannya dewasa ini, masih banyak warga di seluruh Indonesia yang kesulitan mengakses air bersih karena keterbatasan infrastruktur yang ada.

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) adalah salah satu program andalan Pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat pedesaan dan pinggiran terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak melalui pendekatan berbasis masyarakat (PAMSIMAS, 2016). Sebagai program stimulan dengan pendekatan berbasis masyarakat, Program Pamsimas menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dan sekaligus sebagai penanggungjawab pelaksanaan kegiatan. Program ini diharapkan dapat mejadi solusi bagi penyediaan air bersih perpipaan non PDAM yang melayani daerah-daerah yang masih belum dilayani oleh PDAM dan solusi dalam penyediaan layanan sanitasi yang layak serta praktek Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).

Pada tingkat desa/kelurahan, lembaga yang bertugas secara langsung dalam mengelola sistem penyediaan air minum terbangun dan kegiatan kesehatan adalah Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BPSPAMS). Lembaga ini dibentuk oleh masyarakat dan berperan dalam program mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, sampai pengoperasian dan pemeliharaan serta dukungan keberlanjutan kegiatan program (PAMSIMAS, 2016).

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah dengan predikat kota metropolitan dan yang telah mengalami pertumbuhan yang sangat dinamis dengan jumlah penduduk pada tahun 2015 tercatat 1,7 juta lebih dan luas wilayah 37.370 hektar. Jumlah penduduk besar dan selalu bertambah setiap tahunnya berakibat pada meningkatnya kebutuhan air minum. Oleh karena itu sejak tahun 2008 Kota Semarang mengikuti Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) untuk memenuhi kebutuhan air minum penduduk yang daerahnya belum dilayani oleh PDAM. Sampai dengan tahun 2015, jumlah kelurahan yang telah mendapatkan program Pamsimas adalah 91 kelurahan.

Pada tahun 2016 Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang sebagai forum perkumpulan BPSPAMS melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja BPSPAMS di kelurahan-kelurahan yang mengikuti Program Pamsimas. Dari hasil monitoring dan evaluasi diperoleh daftar kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan kinerja terbaik sampai terburuk. Terdapat empat kelompok kelurahan berdasarkan nilai dan predikat yang diperoleh.

Kelompok pertama adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat mandiri. Kelurahan-kelurahan yang ada dalam kelompok ini dianggap berhasil dalam program Pamsimas karena memiliki BPSPAMS yang kinerjanya baik. Ada 16 kelurahan yang berada dalam kelompok ini. Dari Lampiran 1 dapat dilihat kelurahan Mijen menempati peringkat pertama. Kelurahan Mijen menerima program Pamsimas pada tahun 2010. Pada tahun 2012 Kelurahan Mijen mendapatkan hibah berupa HID (Hibah Insentif Desa). Pada tahun 2015 Kelurahan Mijen kembali mendapatkan hibah berupa HIK (Hibah Insentif Kota).

Kelompok yang kedua adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat berkembang. Mayoritas kelurahan-kelurahan yang menerima Program Pamsimas berada dalam kelompok ini yaitu sebanyak 66 kelurahan. Kelurahan yang mendapatkan peringkat tertinggi dalam kelompok ini adalah Kelurahan Cepoko. Kelurahan Cepoko mendapatkan

Program Pamsimas pada tahun 2010. Pada tahun 2013 Kelurahan Cepoko mendapatkan Hibah Insentif Kota (HIK).

Kelompok yang ketiga adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat tumbuh. Kelurahan-kelurahan yang ada dalam kategori ini biasanya adalah kelurahan yang baru menerima Program Pamsimas. Namun terdapat fenomena menarik dimana ada beberapa kelurahan yang sudah menerima program ini selama beberapa tahun namun masih berada dalam kategori ini. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Mangunharjo yang menerima program Pamsimas pada tahun 2009, Kelurahan Jabungan yang menerima program Pamsimas pada tahun 2010, dan kelurahan Sendangguwo yang menerima program Pamsimas pada tahun 2013. Kelurahan yang mendapatkan nilai terendah dalam kategori ini adalah kelurahan Mangunharjo.

Kelompok yang keempat adalah kelurahan-kelurahan dengan BPSPAMS berpredikat mati. Kelurahan yang berada dalam kelompok ini tergolong kelurahan yang gagal dalam Program Pamsimas. Ada dua kelurahan yang masuk dalam kategori ini, yaitu Kelurahan Sadeng dan Kelurahan Kalicari. Kelurahan yang menempati peringkat paling bawah adalah Kelurahan Sadeng.

Sebagai pengelola sistem penyediaan air minum terbangun di tingkat desa/kelurahan, kinerja BPSPAMS berkontribusi terhadap kinerja pelayanan Pamsimas di tingkat desa. Berdasarkan uraian tersebut ditemukan permasalahan yaitu belum semua kelurahan penerima program Pamsimas memiliki kinerja pelayanan yang baik. Hal ini terutama terjadi pada kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan predikat tumbuh dan mati. Dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan program Pamsimas di kelurahan-kelurahan ini buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kinerja pelayanan Pamsimas dinilai dari persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat program. Objek penelitian adalah kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, tumbuh, dan mati.

Menurut Anderson, Fornel & Lehman (1994), pelayanan yang memiliki kinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Sedangkan Gleick (1999) menyatakan bahwa sudah menjadi hak setiap orang untuk memperoleh air bersih dalam jumlah dan kualitas yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, sehingga pelayanan air bersih menyangkut kesesuaian antara kebutuhan masyarakat akan air bersih dan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji secara lebih mendalam bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan Pamsimas di kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, dan tumbuh serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

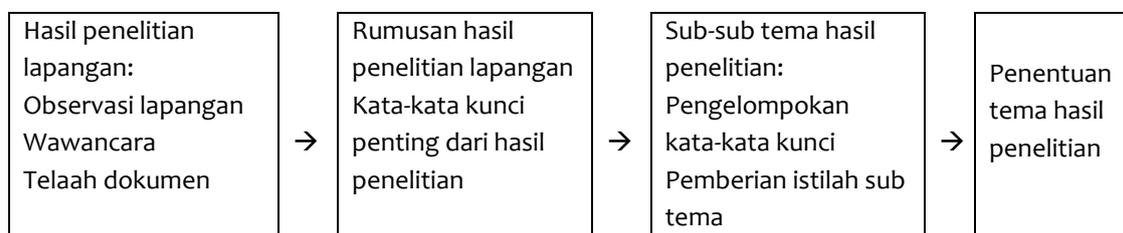
Kelurahan Mijen dipilih sebagai wakil dari kelompok kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, Kelurahan Cepoko dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat berkembang, Kelurahan Mangunharjo dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat tumbuh dan Kelurahan Sadeng dipilih sebagai wakil dari kelurahan yang mewakili BP-SPAMS dengan predikat mati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Studi kasus adalah suatu penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, terutama bila batas-batas antara fenomena dan konteks tidak jelas

(Yin, 1994). Lebih lanjut Yin menyampaikan bahwa studi kasus merupakan metode yang dipilih bila pertanyaan penelitian yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan “how” (bagaimana) atau “why” (mengapa), bila peneliti memiliki kendali yang kecil terhadap kejadian yang berlangsung, dan bila penelitian fokus pada fenomena yang terjadi pada waktu sekarang dalam konteks kehidupan nyata. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi. Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh diharapkan akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti.

Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menyatakan, bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif mencakup serangkaian langkah sebagai berikut: penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/pengujian (*conclusion drawing/verification*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tahapan analisis data pada gambar berikut:



Sumber: Hasil Analisis, 2017

GAMBAR 1
TAHAPAN ANALISIS DATA

GAMBARAN UMUM

Kelurahan yang menjadi sasaran penelitian adalah Kelurahan Mijen yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Mijen, Kelurahan Cepoko yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Gunungpati, Kelurahan Mangunharjo yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Tembalang, dan Kelurahan Sadeng yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Gunungpati. Kelurahan Mijen memiliki luas wilayah 4,74 km² dengan jumlah penduduk 5.931 jiwa, Kelurahan Cepoko memiliki luas wilayah 2,95 km² dengan jumlah penduduk jiwa 2.624 jiwa, Kelurahan Mangunharjo memiliki luas wilayah 3,04 km² dengan jumlah penduduk 8.737 jiwa, Kelurahan Sadeng memiliki luas wilayah 4,25 km² dan jumlah penduduk 6.199 jiwa.

KAJIAN TEORI

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998). Mahsun (2009) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Penilaian kinerja menggunakan indikator kinerja. Indikator kinerja dijelaskan oleh Popova dan Sharpanskykh (2010) sebagai indikator kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan status maupun progres dari suatu perusahaan, unit, maupun individual.

Kisi-kisi penelitian yang menjadi panduan penulis dalam menggali data untuk kelengkapan analisis baik melalui observasi, wawancara maupun data dokumentasi dan arsip dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL 1
KISI-KISI PENELITIAN

Tujuan penelitian	Kisi-kisi penelitian	Referensi
Mengkaji bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) di Kota Semarang	1. Tersedianya sistem penyediaan air minum yang berfungsi dan berkelanjutan.	Pedoman Umum Pamsimas tahun 2016
	a. cakupan pelayanan	Tynan and Kingdom (2002) International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities dalam Vilanova et al (2014) Zeraebruk et al (2014) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum
	b. kualitas air	
	c. kontinuitas air	
	d. produktivitas/kontinuitas	
	e. kemampuan penanganan aduan	
f. kemudahan pelayanan (mekanisme pembayaran dan pengaduan)		
	2. Tersedianya sistem penyediaan air minum yang dikelola dan dibiayai secara efektif oleh masyarakat, yang artinya masyarakat secara swadaya mampu membiayai pengelolaan sarana dan prasarana SPAM terbangun melalui pengumpulan iuran	Pedoman Umum Pamsimas tahun 2016
	- kelancaran iuran	Evans dan Appleton (1993)

Sumber: Hasil Analisis, 2017

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM PROGRAM PAMSIMAS

Secara garis besar kajian kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2
MATRIKS KINERJA PELAYANAN PAMSIMAS DI KELURAHAN MIJEN, CEPOKO, MANGUNHARJO, DAN SADENG

Kelurahan	Kelurahan Mijen	Kelurahan Cepoko	Kelurahan Mangunharjo	Kelurahan Sadeng
Kondisi Pelayanan	Baik	Buruk	Buruk	Mati
Cakupan pelayanan	Jika dilihat dari jumlah sambungan rumah, secara keseluruhan cakupan	Jika dilihat dari jumlah sambungan rumah, secara keseluruhan cakupan pelayanan sistem penyediaan	Jika dilihat dari jumlah sambungan rumah, secara keseluruhan cakupan pelayanan sistem penyediaan	Cakupan pelayanan terus berkurang karena sumber air terus berkurang debitnya, sehingga

	pelayanan sistem penyediaan air minum Pamsimas mengalami peningkatan	air minum Pamsimas mengalami peningkatan	air minum Pamsimas mengalami peningkatan	tidak cukup untuk melayani semua sambungan rumah.
Kontinuitas aliran	Kontinuitas aliran sangat bagus karena air dapat mengalir selama 24 jam	Kontinuitas aliran buruk, masyarakat tidak dapat mengakses air sewaktu-waktu. Pengelola menerapkan pengaturan waktu pengaliran untuk setiap RT (sistem giliran)	Kontinuitas aliran air di Kelurahan Mangunharjo tidak pasti karena pompa yang sering rusak. Pompa yang sering rusak mengakibatkan aliran air seringkali macet/mati. Karena kerusakan mesin sering terjadi dan dapat terjadi sewaktu-waktu maka kontinuitas aliran buruk menurut masyarakat.	Pada saat Pamsimas masih berjalan, kontinuitas alirannya buruk karena aliran air seringkali macet.
Kuantitas air	Kuantitas air yang diterima masyarakat sangat cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.	Kuantitas air yang diterima masyarakat tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari	Ada ketidakpastian kuantitas air. Masyarakat menilai kuantitas air tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari, hal ini terjadi ketika mesin rusak. Saat mesin tidak rusak, kuantitasnya cukup untuk kebutuhan sehari-hari	Kuantitas air yang tersedia di sumber air terus berkurang sampai akhirnya habis, hal ini menyebabkan kontinuitas air buruk, kuantitas air yang diterima oleh masyarakat sedikit, dan cakupan pelayanan terus menurun.
Kualitas air	Belakangan ini kualitas air menurun, air yang diterima masyarakat menjadi berbau.	Kualitas air baik, memenuhi kriteria penilaian secara fisik yaitu tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna dan sudah lolos uji laboratorium dengan hasil layak konsumsi	Kualitas air cukup baik. Hasil uji laboratorium menyatakan kualitas air layak konsumsi, secara kasat mata air berwarna bening setelah mengendap, tidak berasa, dan tidak berbau.	Kualitas air buruk karena banyak mengandung kapur sehingga tidak bisa dimasak
Kemudahan pelayanan (mekanisme pembayaran dan pengaduan)	Masyarakat mudah untuk membayar iuran maupun melakukan pengaduan.	Mekanisme pembayaran memudahkan masyarakat karena tidak perlu datang ke kantor untuk	Mekanisme pembayaran memudahkan masyarakat karena pembayaran dilakukan dari	Pada saat Pamsimas masih berjalan, masyarakat mudah untuk melakukan

		melakukan pembayaran. Sedangkan untuk pengaduan juga mudah karena dapat dilakukan melalui telepon maupun pada saat rapat rutin	rumah ke rumah dengan cara ditagih oleh petugas. Sedangkan untuk pengaduan juga mudah karena dapat dilakukan melalui telepon maupun langsung kepada Ketua PAB.	pembayaran dan pengaduan
Kemampuan penanganan aduan	Respon pengelola dalam menangani aduan cepat	Respon pengelola dalam menangani aduan cepat, meskipun menurut masyarakat masalah utama tentang kuantitas dan kelancaran aliran belum dapat diselesaikan.	Respon pengelola dalam menangani aduan cepat, meskipun menurut masyarakat terkadang yang menjadi masalah adalah biaya perbaikan yang mahal, hal ini seringkali menyebabkan lamanya perbaikan.	Respon pengelola lambat karena hanya diurus oleh satu orang, yaitu Ketua BPSPAMS karena pengurus yang lain mengundurkan diri
Iuran masyarakat	Iuran masyarakat lancar sehingga bisa membiayai operasional dan pemeliharaan SPAM setiap bulannya	Masih ada sebagian kecil masyarakat yang menunggak iuran, namun kondisi keuangan keseluruhan masih bagus karena iuran yang dikumpulkan bisa membiayai operasional dan pemeliharaan SPAM setiap bulannya.	Iuran masyarakat cukup lancar, sampai saat ini iuran dapat digunakan untuk biaya operasional tetapi jika ada perbaikan pompa yang membutuhkan biaya besar, uang kas tidak mencukupi	Iuran berjalan lancar hanya pada 3 bulan pertama, setelah itu mulai banyak masyarakat yang menunggak iuran sehingga uang kas tidak bisa membiayai operasional.

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Kajian Persepsi Masyarakat Mengenai Faktor Pendorong Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Program Pamsimas

Dari hasil penelitian, ditemukan faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Mijen. Hasil temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu. Tabel 3 menunjukkan hasil penelitian dan kesesuaiannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu.

TABEL 3
FAKTOR PENDORONG YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM PROGRAM PAMSIMAS

No	Hasil penelitian mengenai faktor-faktor pendorong yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas	Dukungan literatur/penelitian sebelumnya
1	Sumber air yang baik dan pengerjaan konstruksi sumur sesuai detail desain perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Zeraebruk et al (2014) • Purwanti (2015)
2	Kondisi topografi	Zeraebruk et al (2014)
3	Penggunaan tandon yang spesifikasinya baik dan memenuhi standar SNI	Purwanti (2015)
4	Integritas dan komitmen pengelola dalam mengelola sarana air minum	Yunasrun (2013)
5	Kemauan dan kemampuan masyarakat pengguna dalam membayar iuran	Evans dan Appleton (1993)

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Secara garis besar, kajian faktor pendorong yang mempengaruhi kinerja SPAM Pamsimas dapat dilihat pada Tabel 4.

TABEL 4
MATRIKS FAKTOR PENDORONG YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM PROGRAM PAMSIMAS

	Kelurahan Mijen	Kelurahan Cepoko	Kelurahan Mangunharjo	Kelurahan Sadeng
Pemilihan sumber air dan pengerjaan konstruksi sesuai detail rancangan	Ketiga sumur yang digunakan sebagai sumber air baku yang baik dengan karakteristik debit air cukup dan tersedia sepanjang tahun. Tidak ada masalah dengan pengerjaan konstruksi sumur	Tidak semua sumber air yang ada di Kel. Cepoko baik. Salah satu sumur sudah tidak berfungsi karena kedalaman konstruksi yang tidak sesuai dengan desain awal. Dua sumur yang sekarang masih berfungsi kapasitasnya tidak cukup untuk melayani seluruh masyarakat.	Sumber air yang ada di Kelurahan Mangunharjo kapasitas airnya terus menurun. Untuk sumur pertama sudah kering dan tidak berfungsi lagi sedangkan untuk sumur kedua diduga mengalami penurunan debit air sehingga mengakibatkan pompa sering rusak, akibatnya kontinuitas dan kuantitas air buruk	Sumber air buruk karena debit airnya terus menurun sampai akhirnya kering. Hal ini mengakibatkan sistem penyediaan air minum tidak bisa berjalan

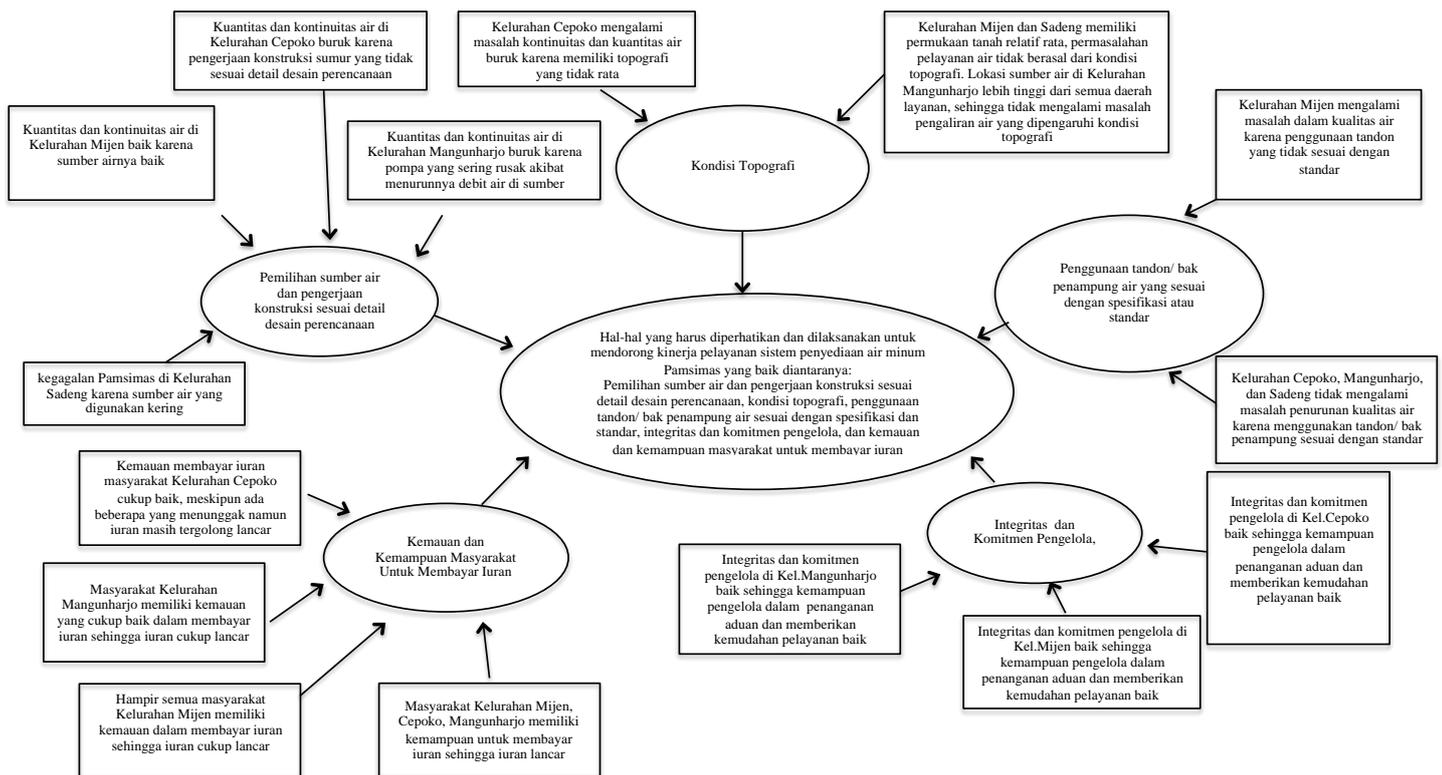
Kondisi topografi	Kondisi permukaan tanah relatif rata	Kondisi permukaan tanah yang tidak rata, daerah layanan ada yang berada lebih tinggi dari sumber air, mempengaruhi kontinuitas aliran dan kuantitas air yang diterima masyarakat.	Kondisi topografi tidak rata, tetapi elevasi sumber air lebih tinggi dari daerah layanan, sehingga tidak ada masalah pengaliran.	Kondisi permukaan tanah relatif rata
Penggunaan tandon yang spesifikasinya baik dan memenuhi standar SNI	Kualitas air menurun karena penggunaan tandon air yang standar kualitasnya buruk.	Tandon air terbuat dari beton, tidak ada masalah penurunan kualitas air	Tidak ada masalah penurunan kualitas air karena sudah menggunakan tandon air yang standar kualitasnya memenuhi SNI	Tandon air terbuat dari beton, tidak ada masalah penurunan kualitas air
Integritas dan komitmen pengelola dalam mengelola sarana air minum	Integritas dan komitmen pengelola dalam mengelola sarana air minum baik.	Integritas dan komitmen pengelola dalam mengelola sarana air minum sudah baik, meskipun jika menyangkut kontinuitas dan kuantitas air terkendala masalah teknis yaitu kapasitas air di sumur dan faktor topografi.	Integritas dan komitmen pengelola dalam mengelola sarana air minum sudah baik, meskipun jika menyangkut kontinuitas dan kuantitas air terkendala masalah keuangan	Untuk Ketua BPSPAMS integritas dan komitmennya baik. Namun untuk pengurus yang lain buruk. Ketika cakupan pelayanan menurun secara drastis, pengurus BPSPAMS yang lain mengundurkan diri semua.
Kemauan dan kemampuan masyarakat pengguna dalam membayar iuran	Masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang menyatakan bahwa iuran per bulannya murah. Kemauan masyarakat untuk membayar iuran baik, hal ini dibuktikan dengan iuran	Masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang menyatakan bahwa iuran per bulannya murah. Kemauan masyarakat untuk membayar iuran cukup baik, hal ini dibuktikan	Masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang menyatakan bahwa iuran per bulannya murah. Kemauan masyarakat untuk membayar iuran baik, hal ini dibuktikan	Kemampuan masyarakat untuk membayar baik, namun kemauan masyarakat untuk membayar iuran buruk. Setelah 3 bulan pertama mulai banyak yang menunggak iuran, bahkan pada saat cakupan tinggal 40 sambungan rumah, biaya listrik dibayar dari uang

	yang sangat lancar sehingga bisa digunakan untuk membiayai operasional dan pemeliharaan	dengan iuran yang cukup lancar. Meskipun ada sebagian kecil yang menunggak, namun kondisi keuangan masih baik dan bisa membiayai operasional dan pemeliharaan.	dengan iuran yang lancar sehingga bisa membiayai operasional dan pemeliharaan. Namun jika untuk membayar biaya perbaikan pompa yang sangat mahal, uang kas masih kurang	pribadi Ketua BPSPAMS
--	---	--	---	-----------------------

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Kajian Komprehensif Kinerja Pelayanan Pamsimas dan Hal-hal yang Mempengaruhinya di Kelurahan Mijen, Cepoko, Mangunharjo, dan Sadeng Kota Semarang

Kinerja pelayanan pamsimas dipengaruhi oleh pemilihan sumber air dan pengerjaan konstruksi sesuai dengan detail desain pada awal perencanaan, kondisi topografi, penggunaan tandon/ bak penampung air yang sesuai dengan spesifikasi dan standar, akuntabilitas dan komitmen pengelola, dan kesadaran dan kemampuan masyarakat untuk membayar iuran. Konsep tersebut digambarkan dalam Gambar 2.



Sumber: Hasil Analisis, 2017

GAMBAR 2
KONSEP KOMPREHENSIF KINERJA PELAYANAN PAMSIMAS DI KELURAHAN MIJEN, CEPOKO, MANGUNHARJO, DAN SADENG SERTA FAKTOR PENDORONG YANG MEMPENGARUHINYA

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil kajian kinerja pelayanan Pamsimas di empat kelurahan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan SPAM Pamsimas di Kelurahan Mijen baik, meskipun kualitas air saat ini buruk karena berbau, namun kontinuitas dan kuantitas air baik.
2. Kinerja pelayanan SPAM Pamsimas di Kelurahan Cepoko buruk dan memerlukan perbaikan serta peningkatan menyangkut kuantitas dan kontinuitas aliran air
3. Kinerja pelayanan SPAM Pamsimas di Kelurahan Mangunharjo buruk, kondisi ini disebabkan oleh pompa yang sering rusak, sehingga kontinuitas dan kuantitas air buruk.
4. Kelurahan Sadeng sudah tidak dilayani Program Pamsimas lagi. Kuantitas air di sumber yang terus berkurang mengakibatkan buruknya kuantitas dan kontinuitas aliran sehingga cakupan pelayanannya menurun secara bertahap sampai akhirnya habis dalam waktu satu tahun setelah dioperasikan.

Terdapat perbedaan antara hasil penelitian dengan hasil monev yang dilakukan oleh asosiasi SPAMS Kota Semarang. Hasil monev kinerja BPSPAMS pada tahun 2016 adalah:

- Kinerja BPSPAMS Tirta Mulyo Kelurahan Mijen tinggi dengan predikat mandiri
- Kinerja BPSPAMS Tirta Raharja Kelurahan Cepoko sedang dengan predikat berkembang
- Kinerja BPSPAMS Bangun Tirta Sejahtera rendah dengan predikat tumbuh
- BPSPAMS Tirta Sanggasari sudah tidak aktif lagi dengan predikat mati

Kinerja BPSPAMS dalam monev yang dilakukan oleh Asosiasi SPAMS dinilai menurut aspek: 1) Dokumen perencanaan; 2) Data asset; 3) Pembukuan; 4) Iuran; 5) Kecukupan iuran; 6) Tambahan akses sarana air minum layak; 7) Keberfungsian sarana air minum; 8) Tambahan akses sanitasi layak; 9) Rencana kemitraan; 10) Realisasi rencana kemitraan. Sedangkan obyek dari monitoring dan evaluasi adalah: a) Organisasi/lembaga; b) Administrasi; c) Kegiatan AMPL dan PHBS; d) Usaha produktif; e) Permodalan; f) Jaringan; dan g) Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa penilaian terhadap kinerja BPSPAMS tidak hanya dilihat dari aspek operasional pelayanan penyediaan air minum. Sehingga bisa terjadi pelayanan air minum buruk tetapi penilaian dari aspek yang lain baik sehingga akan menambah nilai secara keseluruhan.

Untuk menindaklanjuti beberapa temuan penelitian, maka perlu adanya beberapa rekomendasi untuk disampaikan, diantaranya:

1. Pemilihan sumber air dan pengerjaan konstruksi sesuai detail desain perencanaan.
Pemilihan sumber air menggunakan geolistrik hendaknya menggunakan ketelitian yang lebih akurat dan dilakukan oleh pihak yang ahli di bidangnya dan memiliki rekam jejak yang baik.
2. Pelaksanaan kegiatan Perlindungan Daerah Tangkapan Air (P-DTA)
Program Pamsimas di Kota Semarang sampai saat ini belum melaksanakan kegiatan P-DTA. Setelah sarana penyediaan air minum dibangun, stakeholder lebih fokus pada kegiatan operasional dan mengabaikan upaya perlindungan daerah tangkapan air (P-DTA). Padahal P-DTA ini perlu dilakukan untuk menjaga ketersediaan sumber air baku. Selain itu P-DTA juga berguna untuk menjaga kelestarian lingkungan dan untuk melindungi daerah tangkapan air di sekitar sumber air maupun daerah yang tidak

langsung diambil sumbernya. Oleh karena itu hendaknya stakeholder terkait mulai melaksanakan kegiatan perlindungan daerah tangkapan air.

3. Pengerjaan konstruksi sumur harus sesuai dengan detail desain perencanaan. Untuk memastikan bahwa sumur yang dibangun dapat berfungsi dengan baik, pelaksanaan kegiatan konstruksi juga harus diawasi oleh masyarakat, pemerintah, dan asosiasi SPAMS.
4. Berkaitan dengan kondisi topografi, untuk meningkatkan kontinuitas aliran agar daerah yang topografinya berbukit-bukit bisa dilayani air tanpa sistem giliran, Pamsimas hendaknya meningkatkan teknologi yang berkaitan dengan pemompaan.
5. Penggunaan tandon/ bak penampung air harus memperhatikan standar kualitasnya daripada ukuran kapasitas tandon. Tandon air yang digunakan sebaiknya sesuai dengan standar SNI dan memiliki garansi resmi.
6. Pembangunan kapasitas SDM pengelola melalui pembinaan dan pelatihan.
7. Untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan masyarakat dalam membayar iuran dapat dilakukan penyeragaman iuran dengan tetap memperhatikan tingkat kemampuan membayar masyarakat. Saat ini iuran yang dibayarkan setiap kelurahan berbeda-beda, dengan adanya penyeragaman iuran yang ditetapkan dalam peraturan dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayar iuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., Fornel, C., & Lehmann, D. R. 1994. "Consumer Satisfaction, Market Share And Profitability: Findings From Sweden." *Journal of Marketing*, Vol. 58, 53-66.
- Armstrong, Michael & Baron, A. 1998. *Performance Management: The New Realities*. New York: Institute of Personnel and Development
- Evans, P., Appleton, B. 1993. *Community Management Today The Role of Communities in the Management of Improved Water Supply Systems*. Delft: IRC International Water and Sanitation Centre
- Gleick, P.H. 1999. "A Human Right to Water." *Water Policy* 1, No. 5: 487-503.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum
- Mahsun, M. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, and Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Pedoman Umum Program Pamsimas. PAMSIMAS, 2016
- Popova, V., Sharpanskykh, A. 2010. "Modeling Organizational Performance Indicators." *Infrastructure System* Vol.35, pp. 505-527.
- Purwanti. 2015. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keberlanjutan Program Pamsimas Di Desa Margoyoso Kecamatan Salaman Kabupaten Magelang." Tesis tidak diterbitkan, Program Studi Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Tynan, N., Kingdom, B., 2002. *A Water Scorecard. Performance Targets For Water Utilities*. The World Bank Group, Washington DC.
- Vilanova, M. R. Nogueira, Filho, P. Magalhaes, Balestieri, J. A. Perrella. 2014. "Performance Measurement and Indicators for Water Supply Management: Review and International Cases." *Renewable and Sustainable Energy Review* Vol. 43, pp. 1-12.
- Yin, R. K. 1994. *Case Study Research Design And Methods (2nd edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yin, Robert K. 2003b. *Case Study Research: Design and Methods (3rd edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Yunasrun. 2013. "Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Program Pamsimas Di Kabupaten Padang Pariaman." Tesis tidak diterbitkan, Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Zeraebruk, K. N., Mayabi, A. O., John M. Gathenya, J., M., Tsige. Z. 2014. "Assessment of Water Supply Services and Operational Performance of Asmara Water Supply Department (AWS D) for Development of Decision Support Tools." *Environment and Natural Resources Research* Vol. 4, No. 4, pp. 208-222.