

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM  
PAMSIMAS (PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM  
DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT)  
DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI  
DESA BAKTI MAKMUR**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SITI NURKHOLIZAH**  
**2003100004**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : SITI NURKHOLIZAH  
NPM : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS (PROGAM PENYEDIAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR

Medan, 29 Mei 2024

PEMBIMBING

  
AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.

DISETUJUI OLEH  
KETUA PROGRAM STUDI

  
ANANDA MAHARDIKA, S. Sos., M.SP



  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

**BERITA ACARA PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara oleh:

Nama : SITI NURKHOLIZAH  
NPM : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024  
Waktu : 08.15 WIB s.d Selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

PENGUJI II : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.

PENGUJI III : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.



Unggul | *Ordas* | Terpercaya

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, SITI NURKHOLIZAH, NPM 2003100004, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau plagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara bertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, Juni 2024



Yang menyatakan

SITI NURKHOLIZAH  
2003100004

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS (PROGRAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR**

**OLEH :**

**Siti Nurkholizah**

**2003100004**

Dasar penelitian ini ialah Desa Bakti Makmur menjadi sasaran dalam program Pamsimas III karena kurangnya sumber air, dan setelah adanya program Pamsimas ini diharapkan dapat memberikan akses air bersih kepada masyarakat dan sesuai sasaran dan tujuan dari program Pamsimas dengan dibentuknya tim Pamsimas. Adanya penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan partisipatif yang merupakan pendekatan pemangku kepentingan orang banyak dan dianalisis menggunakan teori yang sesuai dan dapat dibandingkan dengan keadaan dilapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan tim Pamsimas dalam pendistribusian air bersih dengan jaringan perpipaan yang disalurkan ke masing-masing rumah masyarakat pada program Pamsimas di Desa Bakti Makmur. Peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Dimana metode penelitian deskriptif menekankan pada penelitian observasi dilapangan, wawancara, dan juga data ataupun dokumen. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan data sekunder dan data primier dengan jumlah keyinforma sebanyak 11 orang, termasuk tim Pamsimas, Kepala Desa Bakti Makmur, RT, dan masyarakat setempat. Hasil penelitian ini meunjukkan bahwa dengan adanya program Pamsimas dengan dijalankan tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir sudah berjalan efektif. Dilihat pada pelaksanaan program sesuai tujuan, pelayanan yang diberikan tim Pamsimas, meskipun sasarannya belum tepat 100%, tetapi masyarakat banyak yang telah mendapatkan dampaknya merasakan manfaat program. Efektifitas pelayanan tim Pamsimas dalam Pendistribusian air bersih dilihat dari 7 indikator yaitu: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, fasilitas, ketersediaan barang dan jasa, serta pemilihan saluran distribusi. Dari ketujuh indikator hanya partisipatif kurang dikarenakan masyarakat tidak banyak ikut adil dalam program Pamsimas, hanya mengandalkan tim Pamsimas.

**Kata kunci:** *Program Pamsimas, Efektivitas Pelayanan Partisipatif, Pendistribusian*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### **Assalamu’alaiku Warahmatullahi Wabarakatuh**

Allhamdilillahirabbil’alamin segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karuniannya serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat yang dipenuhi untuk mendapatkan gelar Strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dengan judul “Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Desa Bakti Makmur”.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Dengan demikian penulis berharap kedepannya tugas akhir penulis ini dapat menjadi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembangan bidang Ilmu Pengetahuan dan Ilmu Pengetahuan di masa yang akan datang dan juga menjadi bahan pertimbangan untuk dapat menyelesaikan pendidikan S1 di bidang Ilmu Pengetahuan. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial. & Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi serta berterimakasih kepada kedua orangtua penulis Ayahanda Ismam dan

Ibunda Wartik tercinta serta kedua Saudari penulis Indah Aprianti, A.Md dan Indah Novitasari, S.Ak beserta seluruh Keluarga Besar penulis yang telah banyak berkorban dan membesarkan, mendidik serta memberikan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat memperoleh keberhasilan.

Selanjutnya penulis juga ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.Sp selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Agung Saputra, S.Sos., M. AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Tim Pamsimas KKM DESA ABADI di Desa Bakti Makmur yang

telah memberi izin serta membantu penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.

9. Bapak Sujarno, S.Pd. SD selaku Pj kepala Desa Bakti Makmur dan staf-stafnya yang telah memberikan izin serta membantu peneliti dalam melakukan penelitian skripsi.
10. Terima kasih juga Masyarakat Desa Bakti Makmur yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian Skripsi ini.
11. Terima kasih juga buat Teman-Teman seperjuang IAP 2020 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dengan penulis, terkhusus Annisa Putri Setiawan, Faradina Ikhwan, Saskia Anzlika, dan Salwa Annisa Zain.
12. Terima kasih juga kepada teman-teman kos terkhusus Angie Pravita, Rahayu Purwasih S.M., beserta Blue kesayangan.

Medan, Mei 2024

**Siti Nurkholizah**  
**2003100004**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Efektifitas .....	9
2.2 Pelayanan .....	12
2.3 Efektivitas Pelayanan .....	14
2.4 Pelayanan Partisipatif.....	15
2.5 Pendistribusian .....	18
2.6 Pamsimas .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep .....	25
3.3 Defenisi Konsep.....	26
3.4 Keyinforman .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Analisi Data.....	31
3.7 Waktu dab Lokasi .....	32
3.8 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Penyajian Data .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Pelaksanaan Progran Pamsimas Di Desa Bakti Makmur.....	39
4.2.2 Analisis dampak program Pamsimas dan Tim Pamsimas Di Desa Bakti Makmur.....	47
4.2.3 Analisis Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas dalam Pendistribusian Air Bersih Di Desa Bakti Makmur .....	50
4.3 Pembahasan.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
<b>Daftar pustaka.....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	28
4.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	38
4.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur .....	38
4.3 Tabel Jumlah Pelanggan Pamsimas Di Desa Bakti Makmur.....	48
4.4 Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) Di Desa Bakti Makmur .....	73

## DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka penelitian .....	26
3.2 Peta Desa Bakti Makmur .....	34
3.3 Struktur Organisasi Tim Pamsimas.....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I	: Dokumentasi
LAMPIRAN II	: Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN III	: Daftar Pedoman Wawancara
LAMPIRAN IV	: Surat Izin Penelitian
LAMPIRAN V	: Balasan Surat Izin Penelitian
LAMPIRAN VI	: SK – 1 Permohonan Judul Skripsi
LAMPIRAN VII	: SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
LAMPIRAN VIII	: SK – 3 Permohonan Seminar Proposal
LAMPIRAN IX	: SK – 4 Undangan Seminar Proposal
LAMPIRAN X	: SK – 5 Berita Acara Bimbingan
LAMPIRAN XI	: SK – 10 Undangan Ujian Skripsi
LAMPIRAN XII	: Surat Jurnal KESKAP
LAMPIRAN XIII	: Surat Bebas Pustaka

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Air adalah dasar fundamental bagi semua aktivitas manusia. Air diyakini sebagai sumber daya alam yang tidak akan pernah habis dan selalu tersedia setiap saat. Air bersih adalah jenis air yang memenuhi standar yang ditentukan dan dapat digunakan untuk kebutuhan hidup sehari-hari, terutama setelah melalui proses perebusan. Tingkat kebutuhan air bersih dapat dinilai dengan mempertimbangkan kebutuhan manusia mulai dari kebutuhan minum hingga kebutuhan sanitasi (Djana, 2023, hlm. 82).

Namun akhir-akhir ini banyak permasalahan yang melatarbelakangi buruknya pasokan air bersih, seperti: pencemaran air, mata air mengering, air bersih menjadi komoditas yang mahal, perubahan iklim yang mengakibatkan musim semakin tidak menentu sehingga mengakibatkan kekeringan terutama pada saat musim kemarau, dan banyak sumur yang tercemar limbah industri dan sebagainya.

Minimnya air bersih di Provinsi Riau cukup mengkhawatirkan. Pasalnya, provinsi Riau jelas memiliki anggaran pendapatan yang cukup tinggi namun masih kesulitan menyediakan infrastruktur seperti air minum yang memadai. Cakupan layanan air bersih baik di perkotaan maupun pedesaan di provinsi yang relatif kaya ini masih rendah (Media PUPR, 2020). Ada dua aspek yang menimbulkan permasalahan akan minimnya air. Dua aspek permasalahan air, yaitu dari aspek kuantitatif pada daerah yang kondisi airnya krisis dalam artian

sering kekeringan dan dari aspek kualitatif, banyak perairan Riau yang tercemar akibat limbah industri, domestik, sampah, asap cerobong pabrik, knalpot kendaraan, residu pestisida, bahan pupuk. dalam kegiatan pertanian (Mulyadi, 2019, hlm. 81).

Di Kabupaten Rokan Hilir masalah akan air bersih itu terdapat dua faktor utama yaitu: pertama dari segi kualitas tanah air melalui uji kualitas dibawah ambang batas persyaratan air bersih, sesuai dengan Permenkes 416/MEN.KES/IX/1990 tentang persyaratan air bersih (Putra, 2019, hlm. 8), dan yang kedua ialah faktor iklim dan intensitas kejadian cuaca ekstrem. Cuaca ekstrem ini menimbulkan bencana, baik banjir maupun kekeringan. 30% kebakaran hutan dan lahan terjadi di kawasan konservasi/kawasan lindungan (Menteri PUPR, 2014, hlm. 20). Yang mana dalam peralihan lahan tersebut dapat mengakibatkan kurangnya produksi air tanah. Hal sama juga terjadi di Kecamatan Bagan Sinembah Raya dengan sepuluh desa yang ada, jika sudah memasuki musim kemarau maka beberapa desa yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah kesulitan mendapatkan air bersih.

Untuk mengatasi masalah krisis air minum/bersih pemerintah pusat pun mengeluarkan program Pamsimas (Program Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) yang dilaksanakan pemerintah daerah pada daerahnya masing-masing. Sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai Pelayan Publik, pelayanan umum dan sanitasi telah menjadi urusan wajib pemerintah daerah dalam menyediakan air minum yang sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan sanitasi yang layak.

Pelaksanaan program Pamsimas merupakan salah satu program Kegiatan Infrastruktur Berbasis Masyarakat (KIBM) Ditjen Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Program Pamsimas merupakan program dimana program penyediaan air minum dan sanitasi yang berorientasi kepada masyarakat pada proses pemberdayaannya agar masyarakat mampu secara mandiri menyediakan sarana air minum dan sanitasi yang layak dan berkelanjutan (Aji & Utomo, 2023, hlm. 3).

Salah satu pemerintahan daerah yang melaksanakan program Pamsimas yaitu Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Riau dimana desa yang menerima Program Pamsimas III (2016-2020) ialah Desa Bakti Makmur hal ini dikarenakan Desa Bakti Makmur mengalami kesulitan air bersih terutama pada musim kemarau. Mengkaji berhasil atau tidaknya program Pamsimas bukan sekedar membangun sarana dan prasarana program sekali pakai untuk memenuhi kebutuhan akses terhadap air bersih dan sanitasi, namun keberlanjutan program Pamsimas lah yang patut mendapat perhatian paling besar.

Pengoperasian dan pemeliharaan infrastruktur Pamsimas sangat penting mengingat pengoperasian dan pemeliharaan merupakan kunci keberlanjutan program Pamsimas. Mengingat saat ini banyak fasilitas umum yang terbengkalai karena kurangnya profesionalisme petugas dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga fasilitas bersama atau umum. Untuk itu Desa Bakti Makmur membentuk tim Pamsimas yang dibawah langsung oleh

Kepala Desa untuk mengelola dan memelihara sarana dan prasarana Pamsimas.

Untuk mendorong berfungsinya lembaga KPSPAMS (Kelompok Pengelola Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) dan memilih pengurus yang aktif serta mengukuhkan kepengurusan KPSPAMS melalui Keputusan Kepala Desa. Dan sesuai dengan buku pedoman yang dikeluarkan Pamsimas yang secara khusus menunjukkan teknis pelaksanaan kegiatan tingkat masyarakat diperuntukan untuk Kelompok Masyarakat (KM) dan Tim Fasilitator Masyarakat (TFM). Maka Desa Bakti Makmur membentuk tim Pamsimas untuk dapat memelihara dan menjalankan fungsi program Pamsimas itu sendiri.

Dalam menjalankan program Pamsimas, untuk penyaluran air dan atau pendistribusian air tim Pamsimas menggunakan sistem penyaluran melalui perpipaan yang langsung didistribusikan ke rumah-rumah masyarakat, dimana kualitas pelayanan tergantung pada kondisi jaringan pipa distribusi air dan kinerja pelayanan. Adanya beberapa masalah yang dihadapi tim Pamsimas dalam bentuk melayani ialah ada beberapa titik rumah warga dimana air yang mengalir melalui pipa tekanan airnya kecil dan terkadang air yang keluar melalui pipa ada pada jam-jam tertentu.

Untuk pemeliharaan sarana dan sarana yang telah tersedia tim Pamsimas Desa Bakti Makmur memasang tarif pertama itu berkisar Rp. 20.000,00/m<sup>3</sup>. Masyarakat meminta agar harga itu diturunkan menjadi Rp. 10.000/m<sup>3</sup>, tetapi tim Pamsimas tidak dapat menyetujuinya dikarenakan dengan tarif tersebut



tidak dapat menutupi biaya yang dibutuhkan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana. Maka kesepakatan yang diambil akhirnya antara masyarakat dan tim Pamsimas mencapai kesepakatan dengan tarif sebesar Rp. 15.000,00/m<sup>3</sup>. Dimana sistem yang diterapkan oleh tim Pamsimas pemungutan setiap bulannya dilihat dari *flow meter/water meter* (meteran air).

Dalam pengambilan keputusan yang diambil oleh tim Pamsimas selalu memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat, sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh tim Pamsimas yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Pada era sekarang ini penyedia layanan yaitu pemerintah desa dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang standar saja namun harus mengedepankan kualitas pelayanan yang diberikan, terkait dengan pemberian arahan, pemberian pelatihan sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Hajar dkk., 2021, hlm. 140). Akan tetapi masih banyak masyarakat keberatan akan penerapan tarif yang menurut masyarakat itu tinggi. Oleh karena itu dengan adanya pelayanan partisipatif penulis berharap tim Pamsimas lebih memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat, sebagai bentuk pelayanan dalam pendistribusian air dan pengenaan tarif yang telah disepakati.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas**

**(Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat)  
dalam Pendistribusian Air Bersih Di Desa Bakti Makmur”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan tahapan yang dapat menentukan arah penelitian. Dari rumusan masalah dapat diketahui ruang lingkup penelitian dan tujuan penelitian. Permasalahan adalah suatu fenomena atau permasalahan yang berkaitan dengan peristiwa yang dapat diamati (Nirmala & Hendro, 2021, hlm. 52–53).

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian ini, maka perumusan masalah ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) Dalam Pendistribusian Air Di Desa Bakti Makmur?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui efektivitas tim Pamsimas (Program Penyediaan AIR Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) dalam pendistribusian air bersih di Desa Bakti Makmur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini ialah:

- a) Secara akademis, hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan memberikan referensi serta memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi khususnya konsentrasi Pembangunan.
- b) Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran pada pemerintah atau lembaga yang bersangkutan dan menjadi acuan dalam melaksanakan program-program yang akan dibuat kedepannya.
- c) Secara teoritis, untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan pikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah dan dapat mengimplementasikan teori-teori yang sudah diperoleh di banku perkuliahan.

#### **1.5 Sitematika Penulisan**

BAB I : Pada bab ini berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : Pada bab ini berisikan uraian Teoritis yang menguraikan tentang pengertian efektivitas, pelayanan, efektivitas pelayanan, pelayanan partisipatif, pendistribusian, dan Pamsimas serta anggapan dasar.

BAB III : Pada bab ini berisikan metode penelitian, lokasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan deskripsi penelitian.

BAB IV: Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil dari penelitian dilapangan dan wawancara serta pembahasan tentang pelaksanaan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur, dampak program Pamsimas dan tim Pamsimas Desa Bakti Makmur serta efektivitas tim Pamsimas dalam pelayanan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur.

BAB V : Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan dan berisikan pemaparan saran pada pihak terkait program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Efektivitas**

Menurut Effendy (2003) efektivitas merupakan “komunikasi dimana proses mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, dengan waktu yang ditentukan dan jumlah personel yang ditentukan (Wulandari & Simon, 2019., hlm. 2). Menurut Kurniawan (2005) efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasional, program kegiatan atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya tanpa adanya tekanan atau ketegangan antar pelaksanaannya, dengan tahapan mencapai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai (Waworundeng, 2021, hlm. 3).

Menurut Hadayaningrat (2019) efektivitas adalah tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana bila sasaran dan tujuan tercapai sesuai yang telah ditentukan sebelumnya maka program dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuan tidak sesuai maka program dikatakan tidak efektif (Fauziah dkk., 2022).

Dari ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan proses pencapaian tujuan program yang telah direncanakan suatu organisasi atau sejenisnya dengan adanya hubungan antara hasil

yang diharapkan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang sebenarnya dicapai suatu program.

Berdasarkan pemaparan diatas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007) untuk mengukur efektivitas suatu program ialah:

a) Pemahaman program

Pemahaman program melibatkan pengetahuan tentang tujuan, struktur, dan mekanisme operasional suatu program. Ini mencakup pemahaman terhadap sasaran yang ingin dicapai dan metode pelaksanaan. Pemahaman program dapat dilihat bagaimana program tersebut membuat pihak-pihak yang terlibat mengetahui tugas dan tanggung jawabnya serta masyarakat mengetahui dan memahami tujuan dari program yang dilaksanakan. Dalam hal ini diperlukan peran perangkat daerah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar informasi mengenai program dapat tersampaikan secara merata.

b) Ketetapan sasaran

Ketetapan sasaran program mencakup tujuan spesifik, terukur, dapat dicapai, memiliki batas waktu, dan relevan. Tepat sasaran merupakan hal penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasaran, apakah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Oleh karena itu, kesuksesan sangat berpengaruh terhadap target yang ingin dicapai. Dengan memiliki

ketetapan sasaran yang baik, dengan program yang memiliki landasan yang kuat dalam mencapai hasil yang diinginkan.

c) Ketetapan waktu

Tepat waktu, yaitu dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan dimana penentuan batas jangka waktu yang ada dan spesifik untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi. Hal ini juga yang dapat membantu dalam memastikan efisiensi dan prioritas dalam pencapaian tujuan. Hal ini terlihat dari kemampuan pihak-pihak yang bekerjasama dalam menyelesaikan tugas dengan fasilitas yang memadai dengan pemantauan ketat terhadap ketetapan waktu dapat meningkatkan keberhasilan keseluruhan program.

d) Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan yaitu sejauh mana tujuan program dapat terealisasi dengan baik. Hal ini terlihat dari sejauh mana hasil pelaksanaan program sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila tujuan tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak tercapai efektif dan apabila tujuan telah tercapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif.

e) Perubahan nyata

Dimana perubahan nyata diperoleh secara langsung oleh sasaran program yang merujuk pada perbaikan yang signifikan, sesuai dengan perubahan yang dibutuhkan atau perubahan situasi (Anis dkk., 2021).

## 2.2 Pelayanan

Menurut Kotler (Laksana: 2008) pelayanan merupakan setiap kegiatan ataupun tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun (Wibowati, 2021, hlm. 5). Menurut Indrasari (2019) pelayanan merupakan segala kegiatan yang ditujukan atau dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan itulah kebutuhan serta keinginan pelanggan dapat terpenuhi (Apriliana & Sukaris, 2022, hlm. 500).

Menurut Kasmir (2017) pelayanan merupakan perbuatan ataupun tindakan individu ataupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan (Armaniah, 2019, hlm. 63). Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya merupakan salah satu bentuk kinerja yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. dimana permasalahan pelayanan merupakan suatu efek buruk dalam tata kelola organisasi maupun perusahaan yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan (Ali & Saputra, 2020, hlm. 603).

Dari ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan individu maupun kelompok yang ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak lainnya yaitu pelanggan dan ataupun nasabah dengan adanya penetapan standar yang ada.



Menurut Meonir (2014) pelayanan dapat dikategorisasikan dalam beberapa bentuk yaitu:

- 1) Pelayanan dengan lisan, yaitu bidang layanan yang bersifat memberikan keterangan dan penjelasan atau memberi informasi kepada siapa saja yang memerlukan. Pelayanan dengan lisan merujuk pada penyampaian informasi melalui komunikasi dengan pertemuan tatap muka dan dapat menggunakan alat seperti telepon. Hal tersebut dapat melibatkan interaksi verbal dimana antara penyedia layanan dan penerima layanan, dan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara langsung serta dapat memberikan klarifikasi kepada yang membutuhkan pelayanan. Biasanya layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS).
- 2) Pelayanan berbentuk perbuatan mencakup tindakan secara praktek langsung yang dilakukan dalam rangka memberikan layanan kepada individu atau kelompok. Dengan pelayanan yang berbentuk perbuatan menunjukkan aspek tindakan nyata dalam mendukung kebutuhan dan kepentingan penerima layanan. Pelayanan berbentuk perbuatan yaitu, bidang layanan yang dilakukan oleh para petugas dengan faktor keterampilan dan keahlian petugas. Biasanya layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas kelas menengah dan kelas bawah (Arif\*, 2019, hlm. 16).

### 2.3 Efektivitas Pelayanan

Menurut Mansyar & Sadad, (2016) efektivitas pelayanan merupakan pelayanan yang berkualitas dengan mengubah sikap dan perilaku petugas dimana perilaku merupakan cerminan motivasi yang paling sederhana (Idkhan, 2021, hlm. 131). Menurut Ningrum (2019) efektivitas pelayanan merupakan kegiatan pengukuran pelayanan yang menyatakan sejauh mana target kualitas, kuantitas dan waktu dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas suatu layanan sangat bergantung pada orang-orang yang bekerja di dalamnya. Efektivitas pelayanan akan mempengaruhi hasil yang diinginkan menurut organisasi (Ningrum, 2020, hlm. 48). Menurut Kotler (2016) efektivitas pelayanan merupakan kepuasan para pelanggan adalah indikator dalam keberhasilan organisasi terkait dengan pencapaian tujuan organisasi (Rizky Fitriyansyah dkk., 2020, hlm. 688).

Dari ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan kepuasan para pelanggan yang bergantung pada orang-orang atau pegawai dengan pelayanan berkualitas dengan sikap yang dan perilaku pelayan yang baik, dimana hal tersebut merupakan indikator keberhasilan sebuah pelayanan.

Menurut Kotler (2016) kriteria efektivitas pelayanan terdiri dari unsur, yaitu produksi, efisiensi, dan kepuasan.

- 1) Produksi, sebagai kriteria efektivitas, mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan,

mitra yang dilayani, dan sebagainya. Langkah ini berkaitan langsung dengan yang digunakan oleh masyarakat dan organisasi mitra terkait. Sedangkan dalam birokrasi, produksi merupakan proses bagaimana tanggung jawab dan tugas-tugas dikerjakan oleh pegawai di unit-unit dalam sebuah organisasi, yang melibatkan pelaksanaan kebijakan, pengelolaan sumber daya, dan pemenuhan tujuan organisasi dengan selalu mengikuti prosedur yang ada.

- 2) Efisiensi, sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya oleh suatu organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara *output* dan *input*. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu luang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan perbandingan antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.
- 3) Kepuasan, sebagai kriteria efektivitas, mengacu pada keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya. Ukuran kepuasan mencakup sikap karyawan, pergantian karyawan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya (Gafar, 2021, hlm. 1953).

#### **2.4 Pelayanan Partisipatif**

Menurut Irene (2015) pelayanan partisipatif adalah keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam organisasi/pemerintah yang mendorongnya untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan

bertanggung jawab terhadap organisasi, yang merujuk pada adanya transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan kesamaan hak untuk setiap orang pada organisasi/pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat (Kaehe dkk., t.t., hlm. 15).

Menurut Pebrian (2015) pelayanan partisipatif merupakan pemberi layanan masyarakat dengan merujuk pada tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan pendekatan dimana masyarakat dapat terlibat langsung dan aktif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi. Ataupun kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan masyarakat dapat mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintahan dan berpartisipasi dalam proses pembangunan serta keputusan-keputusan yang mempengaruhinya (Riantari & Muhiddin, 2022, hlm. 623–624).

Menurut Dirdjosanjoto (2006) pelayanan partisipatif merupakan kegiatan partisipatif dalam proses pemberian pelayanan publik telah meringankan beban negara dan pemerintah, secara langsung maupun tidak langsung. Namun hal tersebut tidak boleh dijadikan alasan bagi suatu negara atau pemerintah untuk menyerahkan sepenuhnya proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat (Maulidiah, 2014, hlm. 161).

Dari ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan partisipatif merupakan pendekatan dimana masyarakat memiliki keterlibatan secara mental dan emosional dalam proses perencanaan, implementasi, dan

evaluasi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dimana dapat dilihat secara langsung ataupun tidak langsung pendekatan ini mencakup kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah dalam membuat keputusan.

Pelayanan partisipatif dalam hal ini ialah berkaitan dengan adanya pelaksanaan dalam program secara menyeluruh dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan yang telah dijalankan apakah sesuai dengan tujuan atau masih ada yang menyimpang. Oleh karena itu, menurut azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 dalam Irene (2015) pelayanan partisipatif memiliki beberapa ciri-ciri:

- 1) Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- 2) Akuntabilitas, prinsip dimana individu, organisasi, serta lembaga bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, dengan melibatkan kewajiban untuk menjelaskan dan bertanggung jawab atas tindakan yang diambil.
- 3) Partisipatif, pelayanan dengan adanya peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- 4) Kesamaan hak, pelayanan yang dilakukan dengan tidak melihat dari aspek apapun atau tidak melakukan diskriminasi (Suryantoro & Kusdyana, 2020, hlm. 225).

## **2.5 Pendistribusian**

Menurut Kotler (2002) distribusi merupakan suatu proses penyampaian barang, jasa, dan sumberdaya dari produsen ke konsumen dan pengguna, kapan dan dimana barang, jasa, dan sumberdaya tersebut siap digunakan dan dikonsumsi. Proses distribusi pada dasarnya menciptakan manfaat waktu dan tempat (Karundeng dkk., 2018, hlm. 1750).

Menurut Depkimpraswil (2002) pendistribusian merupakan suatu sistem penyediaan barang dan jasa yang meliputi pengambilan, proses, dan menyediakan tempat untuk suatu cadangan jika ia berbentuk barang, menuju daerah konsumen dan/ pelayanan (Marsono, 2019, hlm. 127–128). Menurut Tjiptono (2014), distribusi merupakan serangkaian peserta atau anggota dalam sebuah organisasi yang menjalankan semua fungsi yang diperlukan untuk menyampaikan produk/jasa dari penjual ke pembeli akhir dengan melihat fasilitas, ketersediaan barang/jasa, serta pemilihan saluran distribusi (Arianto & Octavia, 2021, hlm. 101).

Dari ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa pendistribusian merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan meliputi pengambilan, proses, dan menyediakan tempat dari produsen dan konsumen yang menyediakan barang dan jasa yang siap digunakan, dipakai, dan dikonsumsi. Proses distribusi pada dasarnya menciptakan manfaat waktu dan tempat.

Kegiatan distribusi sangat berpengaruh dan bergantung pada kuantitas atau jumlah barang yang ada di tempat sementara. Sebab apabila jumlah

yang dimiliki pada tempat sementara tidak mencukupi atau kurang dari jumlah yang ingin disalurkan/didistribusikan kepada pelanggan, maka proses pendistribusian barang dapat berjalan lebih dari satu kali sehingga menambah beban biaya distribusi. Menurut Tjiptono (2014), berikut beberapa faktor-faktor penting dalam pendistribusian, yaitu fasilitas, ketersediaan barang dan jasa, dan pemilihan saluran distribusi (Karundeng dkk., 2019, hlm. 1751).

a) Fasilitas

Fasilitas distribusi merupakan pengangkutan atau transportasi. Pengangkutan atau transportasi merupakan suatu kegiatan yang dapat mempengaruhi kelancaran pendistribusian produk dari tangan produsen sampai ketangan konsumen akhir. Tanpa adanya kegiatan pengangkutan tersebut maka upaya pendistribusian produk tidak dapat terlaksana dan produk yang dimiliki pun tidak mempunyai nilai yang berarti (Febrian, 2019, hlm. 10).

b) Ketersediaan barang dan jasa

Ketersediaan yang memadai merupakan faktor penting dalam memenuhi kebutuhan. Ketersediaan barang dan jasa merujuk pada ketersediaan fisik atau layanan yang dapat diakses oleh siapapun. Keputusan seperti berapa banyak persediaan yang harus disimpan, di mana menyimpannya, dan berapa banyak pesanan yang harus dilakukan adalah hal yang penting. Dimana ketersediaan barang dan

jasa merupakan tingkat cakupan yang sesuai dengan tingkat konsumsi yang dibutuhkan oleh pelanggan (Suwarno, 2019, hlm. 84).

c) Pemilihan saluran distribusi

Bahwa saluran distribusi adalah kumpulan organisasi dan individu yang mengambil alih hak atau membantu peralihan hak atas barang dan jasa dalam perjalanannya dari produsen/tempat sementara barang dan jasa ke konsumen. Untuk itu organisasi menjalankan fungsi distribusi agar produk menjadi wujud aslinya. Banyak perusahaan atau penyedia layanan yang tidak mampu mencapai target pasarnya karena tidak mampu mengelola saluran distribusi dengan baik. Keputusan mengenai saluran pemasaran yang dipilih perusahaan atau penyedia layanan akan sangat mempengaruhi keputusan pemasaran lainnya. Distribusi barang dari produsen/tempat sementara barang dan jasa ke konsumen dapat dilakukan tepat waktu. Apabila suatu perusahaan atau penyedia layanan melakukan kesalahan dalam memilih saluran distribusi maka akan mengakibatkan pemborosan (Wuryanto, 2020, hlm. 25–26).

## **2.6 Pamsimas**

Untuk melanjutkan keberhasilan capaian target *Millenium Development Goals* sektor Air Minum dan Sanitasi (WSS-MDG), pemerintah Indonesia memiliki komitmen dengan mengeluarkan program Pamsimas (Program Penyediaan Air Bersih dan Sanitasi Berbasis



Masyarakat). Program Pamsimas merupakan program pemberdayaan masyarakat di bidang air minum dan sanitasi yang bertujuan untuk pelayanan kepada masyarakat, termasuk masyarakat berpenghasilan rendah di pedesaan dan pinggiran kota, agar dapat mengakses layanan air minum dan sanitasi berkelanjutan, meningkatkan penerapan nilai dan perilaku. Hidup bersih dan sehat dalam rangka mencapai target Akses Universal tahun 2019.

Program Pamsimas I yang dimulai pada tahun 2008 hingga 2012 dan Pamsimas II pada tahun 2013 hingga 2015 berhasil meningkatkan jumlah masyarakat miskin pedesaan dan pinggiran kota yang dapat mengakses layanan air minum dan sanitasi, serta peningkatan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat di sekitar 12.000 desa yang tersebar di 233 kabupaten/kota (Nengsi, 2019, hlm. 33). Pamsimas III (2016-2020) telah berhasil memberikan akses air minum dan sanitasi yang layak bagi 10,4 juta penduduk di lebih dari 12.000 desa/kelurahan yang tersebar di 233 kabupaten/kota seluruh Indonesia. Pada program Pamsimas tahap III (2016 – 2020) pemerintah menargetkan 15.000 desa binaan baru dan meningkatkan pengelolaan program di lebih dari 27.000 desa realisasi Pamsimas di seluruh Indonesia (Adiguna, 2020., hlm. 2).

Melihat peran dan tanggung jawab pemerintah pusat terhadap masyarakat Indonesia terkait akses terhadap air minum dinilai sangat tinggi, terbukti bahwa Pemerintah Indonesia sebelumnya telah melanjutkan komitmen yang telah disepakati pada konferensi MDGs

dimana sebagai antisipasi berakhirnya MDGs. program pada tahun 2015, Pemerintah Indonesia telah menjabarkan program dukungan air bersih ke dalam RPJMN 2015-2019 dengan target akses air minum mencapai 100% pada tahun 2019. Untuk mencapai target RPJMN 2015-2019 air bersih, Pemerintah Pusat telah menetapkan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Komunitas (Pamsimas) yang merupakan salah satu program unggulan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses masyarakat pedesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan menggunakan pendekatan berbasis komunitas. Program Pamsimas sampai dengan tahun 2019 terbagi menjadi 3 tahap, dimana untuk tahap I yaitu Program Pamsimas I yang dimulai pada tahun 2008 hingga tahun 2012, tahap II, program Pamsimas II pada tahun 2013 hingga tahun 2015 dan tahap III, Pamsimas III dari tahun 2016. hingga tahun 2019. Hal ini dilakukan Pemerintah untuk terus meningkatkan akses masyarakat pedesaan dan pinggiran kota terhadap fasilitas air minum dan sanitasi guna mencapai target Akses Universal Air Minum dan Sanitasi pada tahun 2019.

Sebagai pelayanan dasar publik, berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan air minum dan sanitasi sudah menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah. Untuk mendukung kapasitas Pemerintah Daerah dalam menyediakan layanan air minum dan sanitasi yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), Program Pamsimas berperan dalam memberikan dukungan finansial baik investasi fisik berupa

sarana dan prasarana, maupun investasi non-fisik. investasi fisik dalam bentuk pengelolaan, dukungan teknis, dan pengembangan kapasitas. Program Pamsimas dilaksanakan dengan pendekatan berbasis komunitas melalui pelibatan masyarakat (perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dll) dan pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*demand responsive approach*).

Kedua pendekatan tersebut dilakukan melalui proses pemberdayaan masyarakat untuk menumbuhkan prakarsa, prakarsa dan partisipasi aktif masyarakat dalam memutuskan, merencanakan, mempersiapkan, melaksanakan, mengoperasikan dan memelihara fasilitas yang telah dibangun, serta melanjutkan kegiatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk di lingkungan sekolah. Ruang lingkup Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) mencakup lima komponen program, yaitu:

- a) Pemberdayaan masyarakat dan pengembangan kelembagaan daerah dan desa.
- b) Meningkatkan perilaku higienis dan layanan sanitasi.
- c) Penyediaan fasilitas air minum dan sanitasi umum.
- d) Hibah Insentif.
- e) Dukungan teknis dan manajemen pelaksanaan program

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

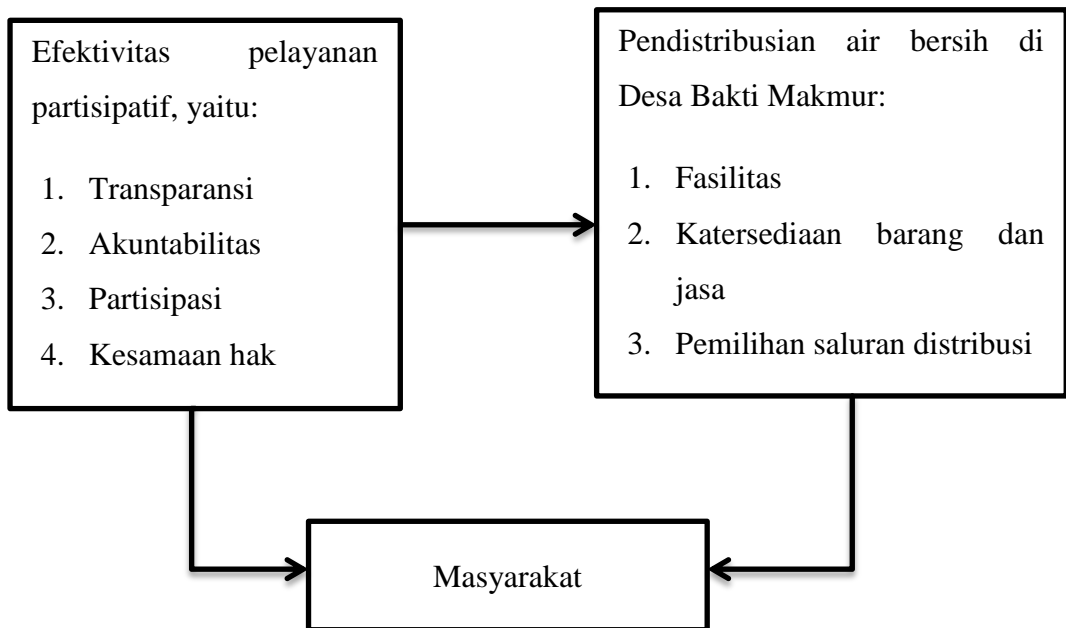
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Dimana metode penelitian deskriptif menekankan pada penelitian observasi lapangan, wawancara, dan juga data ataupun dokumen yang didapat dianalisa secara nonstatistik, untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Menurut Creswell (2007) Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berupaya mendeskripsikan dan menafsirkan objek apa adanya. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena apa adanya, mengenai permasalahan berupa fakta-fakta terkini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, dari sebuah populasi yang dimana meliputi kegiatan pendapat individu serta penilaian sikap, organisasi, keadaan ataupun prosedur (Sudaryono, 2019). Sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data mengenai masalah yang diteliti, dengan cara mengumpulkan dan mengevaluasi data yang terukur dan dapat diverifikasi seperti hasil wawancara dan data atau dokumen yang tercatat. Menurut Mulyana (2008) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mana menggunakan sebuah metode ilmiah untuk mengungkap suatu fenomena dengan adanya cara mendeskripsikan fakta serta data melalui

kata-kata secara keseluruhan pada subjek penelitian (Feni Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiati, 2022).

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, dimana data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka. Fenomena yang dialami subjek penelitian misalnya persepsi, perilaku, dan tindakan. Hal ini sesuai dengan apa yang akan menjadi objek penelitian yang diambil peneliti dengan meneliti bentuk pelayanan partisipatif tim Pamsimas (Program Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) dalam pendistribusian air bersih di Desa Bakti Makmur.

### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan partisipatif tim Pamsimas (Program AIR Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) dalam penfistribusian Air Bersih di Desa Bakti Makmur.



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian**

### 3.3 Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak peristiwa, situasi kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Beberapa konsep yang perlu didefinisikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a) Efektivitas

Efektivitas merupakan proses pencapaian tujuan program yang telah direncanakan suatu organisasi atau sejenisnya dengan adanya hubungan antara hasil yang diharapkan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang sebenarnya dicapai suatu program.

b) Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan individu maupun kelompok yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pihak lainya yaitu pelanggan dan ataupun nasabah dengan adanya penetapan standar yang ada.

c) Eektivitas pelayanan

merupakan kepuasan para pelanggan yang bergantung pada orang-orang atau pegawai dengan pelayanan berkualitas dengan sikap yang dan perilaku pelayan yang baik, dimana hal tersebut merupakan indikator keberhasilan sebuah pelayanan.

d) Pelayanan partisipatif

Pelayanan partisipatif merupakan pendekatan dimana masyarakat memiliki keterlibatan secara mental dan emosional dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dimana dapat dilihat secara langsung ataupun tidak langsung pendekatan ini mencakup kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah dalam membuat keputusan.

e) Pamsimas

Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) menjadi salah satu program andalan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses masyarakat pedesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan pendekatan berbasis komunitas.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui apa yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis data suatu penelitian. Kategorisasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Kategori Penelitian**

No.	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1.	Efektivitas pelayanan partisipatif	1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Partisipatif 4. Kesamaan hak
2.	Pendistribusian air bersih di Desa Bakti Makmur	1. Fasilitas 2. Ketersediaan barang dan jasa 3. Pemilihan saluran distribusi

Sumber: Hasil olahan data, 2024

### 3.5 Key Informan

Key informan adalah informan yang mempunyai informasi komprehensif mengenai permasalahan yang diangkat peneliti. Key informan tidak hanya mengetahui kondisi/fenomena masyarakat secara umum, namun juga memahami informasi mengenai informan kunci.



Pemilihan informan kunci tergantung pada unit analisis yang akan diteliti (Heryana dkk., t.t., hlm. 4–5). Berikut beberapa key informan:

- a) Kepala Desa/ PJS (Pejabat Sementara) Desa Bakti Makmur.
  1. Nama : Sujarno, S.Pd
  2. Umur : 55 Tahun
- b) Ketua tim Pamsimas sekaligus Ketua RT 001 Desa Bakti Makmur.
  1. Nama : Hendra
  2. Umur : 44 Tahun
- c) Bendahara tim Pamsimas Desa Bakti Makmur.
  1. Nama : Ismam
  2. Umur : 54 Tahun
- d) Humas tim Pamsimas sekaligus Ketua RT 002 Desa Bakti Makmur.
  1. Nama : Anto
  2. Umur : 40 Tahun
- e) Ketua RT 003 Desa Bakti Makmur
  1. Nama : Muklan Aritonang
  2. Umur : 46 Tahun
- f) Masyarakat dengan jarak terdekat pada Pamsimas RT 001.
  1. Nama : Indah Aprianti
  2. Umur : 29 Tahun
- g) Masyarakat dengan jarak terjauh pada Pamsimas RT 001.
  1. Nama : Minah

2. Umur : 32 Tahun
- h) Masyarakat dengan jarak terdekat pada Pamsimas RT 002.
1. Nama : Ruminah
  2. Umur : 50 Tahun
- i) Masyarakat dengan jarak terjauh pada Pamsimas RT 002.
1. Nama : Atik
  2. Umur : 40 Tahun
- j) Masyarakat dengan jarak terdekat pada Pamsimas RT 003
1. Nama : Yupini Silalahi
  2. Umur : 25 Tahun
- k) Masyarakat dengan jarak terjauh pada Pamsimas RT 003
1. Nama : Yanti
  2. Umur : 36 Tahun

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk kelancaran dalam kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data-data yang dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder.

a) Data primer

Teknik pengumpulan data secara primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian (observasi partisipatif) dengan instrumen metode wawancara

dengan narasumber ahli pada bidangnya. Observasi partisipatif merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari pada objek yang akan diteliti. Dengan teknik ini juga data yang diperoleh akan lebih tajam dan lengkap (Endang Widi Winarni, 2018, hlm. 160). Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya dan menjawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang-orang yang berkaitan dengan objek penelitian.

b) Data sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu teknik dimana data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

1. Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang tersedia di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.
2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang mempunyai relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah analisis data secara kualitatif. Dimana analisis yang dilakukan berupa peringkasan data atau menyeleksi data, disederhanakan data, dan diambil makna utama data yang telah didapat. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran tentang efektifitas pelayanan partisipatif tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) dalam pendistribusian air bersih di Desa Bakti Makmur. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti yaitu:

- a) Reduksi data, reduksi data adalah proses pengumpulan data, kemudian memilah data tersebut ke dalam satuan konsep tertentu, dengan cara tertentu. Kemudian hasil pengecilannya diolah agar tampilan tampak utuh (Ahmad, Muslimah, 2021, hlm. 177).
- b) Pengumpulan data, Menurut Sugiyono (2017) dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam kondisi yang alamiah, sumber data primer dan teknik pengumpulan data sebagian besar adalah observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Iryana, Risky Kawasati, 2022, hlm. 2).
- c) Penyajian data, Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengkaji, mengorganisasikan dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data deskriptif.
- d) Penarikan kesimpulan, Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan penyusunan kembali catatan-catatan di lapangan atau

kesimpulan dapat ditinjau sebagai timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, keasliannya dan kesesuaiannya yang bersifat validasi.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Bakti Makmur, Kecamatan Bagan Sinembah Raya, Kabupaten Rokan Hilir, Riau. Dengan perkiraan waktu penelitian yang akan dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Mei 2024.

### **3.9 Deskripsi ringkasan objek penelitian**

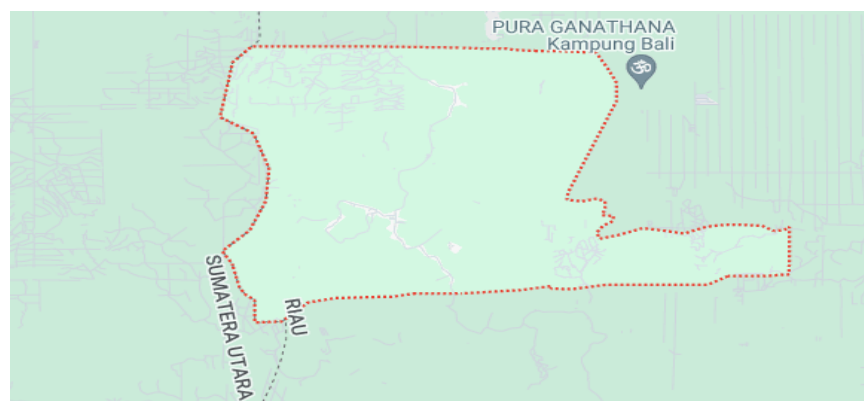
#### **a. Gambaran umum Desa Bakti Makmur**

Desa Bakti Makmur mulanya merupakan sebuah desa persiapan yang merupakan desa pemekaran dari wilayah Desa Bahtera Makmur. Sebelumnya Desa Bakti Makmur hanyalah sebuah Dusun yang merupakan bagian dari Desa Bakti Makmur itu sendiri, yaitu Dusun Bhakti Kecamatan Kubu, dengan sebagian besar penduduknya merupakan transmigrasi dan pada tahun 2010 terbentuklah Desa Bakti Makmur, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir. Dan pada tahun 2012 barulah Bakti Makmur ditetapkan sebagai Desa Defenitif. Dengan luas wilayah Desa Bakti Makmur ialah: pemukiman 113,5 Ha, pertanian/perkebunan 5.610 Ha, Ladang/tegalan 20 Ha, sekolah 4

Ha, lapangan sepak bola 1 Ha, seta panjang jalan 32 Km. Desa Bakti Makmur terbagi atas 2 Dusun, yaitu: Dusun Bhakti terdiri atas 2 RW dan 6RT serta Dusun Bakti Karya terdiri atas 2 RW dan 10 RT. Dihuni oleh penduduk berjumlah 7.604 (jumlah laki-laki 3.563 dan perempuan 4.041) dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) berjumlah 2.232. Dimana Desa Bakti Makmur merupakan salah satu dari 12 Desa dan 1 kelurahan yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, Povinsi Riau, terletak diantara: sebelah Utara berbatasan dengan Desa Jadi Makmur, sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Murini Makmur, sebelah Barat berbatasan dengan Desa Bakti Jaya, dan sebelah Timur berbatasan dengan Desa Murini Makmur.

### **Gambar 3.2**

#### **Peta Desa Bakti Makmur**

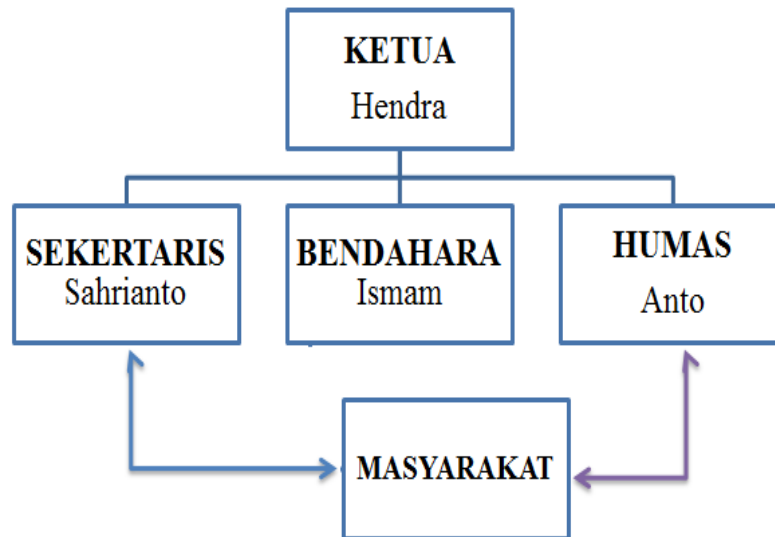


Sumber: <https://www.google.com/maps/place/Bakti+Makmur>

b. Gambaran umum tim Pamsimas

Pamsimas merupakan Program Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat dengan pendekatan berbasis masyarakat. Tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur dibentuk sebagai perawat dan pemelihara sarana dan prasarana serta sebagai tempat pengajuan bagi masyarakat tentang sistem penyaluran air. Tim Pamsimas ini dibentuk pada tahun 2021. Dengan adanya persetujuan dari Kepala Desa Bakti Makmur. Untuk memperlancar program Pamsimas ini juga ada dilakukan monitoring kepada tim Pamsimas yang dilakukan oleh Kepala Desa Bakti Makmur dengan waktu yang tidak ditentukan ataupun memonitoring tidak secara berkala.

Sistem penyediaan air bersih ini dibangun sejak tahun 2021, dengan cara pendistribusian melalui sambungan/intalasi perpipaan yang langsung di salurkan kerumah-rumah warga. Yang awalnya adanya sistem pembuka tutup keran pada wilayah tertentu, namun sejak berjalannya waktu sekarang tidak ada sitem seperti itu lagi. Dan untuk waktu dalam pengambilan air itu tidak dibatasi oleh pihak tim Pamsimas akan tetapi saat jam 00.00 s/d 05.00 WIB, akan berhenti beroperasi untuk mendinginkan mesin pompa.

**Gambar 3.3****Struktur Organisasi Tim Pamsimas**

Sumber: Data Pamsimas KKM Desa Abadi



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyajian data**

Salah satu program nasional yang menjadi program andalan pemerintah dan pemerintah daerah yaitu program Pamsimas dalam meningkatkan akses fasilitas air minum dan sanitasi yang layak bagi penduduk desa dan ataupun penduduk pinggir kota dengan pendekatan berbasis masyarakat. Pamsimas di Desa Bakti Makmur merupakan program untuk memenuhi kebutuhan air bersih yang layak untuk masyarakat dengan masyarakat dapat mengakses air bersih langsung melalui instalasi perpipaan yang mana air dapat dialirkan pada masing-masing rumah masyarakat.

Data yang disajikan diperoleh pada saat penelitian lapangan dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif dimana data-data yang diperoleh melalui adanya komunikasi secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat yakni Tim Pamsimas dan pihak-pihak yang mendapatkan dampaknya, yaitu masyarakat Desa Bakti Makmur terkhusus masyarakat RT 001, RT 002, Dan RT 003, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan terkait dengan maksud melakukan penelitian yang kemudian akan ditarik kesimpulannya. Analisa ini lebih berfokus pada pelayanan partisipatif yang dilakukan oleh tim Pamsimas Desa Bakti Makmur. Penulis menentukan yang menjadi key informan berjumlah 11 orang, diantaranya ialah 1 Kepala Desa

Bakti Makmur, 3 anggota tim Pamsimas, 1 RT, serta 6 masyarakat yang berdampak langsung pada program Pamsimas.

Untuk mendukung perolehan data yang didapat, adanya penggabungan data antara data primer dan data sekunder. Yang akan sangat membantu untuk menjelaskan hasil wawancara yang didapat, terutama yang berkaitan dengan tingkat karakteristik jawaban dari para narasumber.

**a. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

Distribusi narasumber menurut jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yakni; narasumber jenis kelamin laki-laki dan narasumber jenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-Laki	5
2.	Perempuan	6
	Jumlah	11

Sumber: Hasil olahan data, 2024

**b. Distribusi Narasumber Menurut Umur**

**Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Menurut Umur**

No.	Nama	Umur
1.	Sujarno	55
2.	Ismam	54
3.	Ruminah	50
4.	Muklan Aritonang	46

5.	Hendra	44
6.	Anto	40
7.	Atik	40
8.	Yanti	36
9.	Minah	32
10.	Indah Aprianti	29
11.	Yupini Silalahi	25

Sumber: Hasil olahan data, 2024

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Pelaksanaan Program Pamsimas Di Desa Bakti Makmur

Program Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) telah menjadi salah satu program andalan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses penduduk pinggiran kota dan pedesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak menggunakan pendekatan berbasis masyarakat. Program Pamsimas I yang dimulai pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 dan Pamsimas II dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 telah berhasil meningkatkan jumlah warga pinggiran kota dan pedesaan yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi, serta meningkatkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat di sekitar 12.000 desa yang tersebar di 233 kabupaten/kota.

Di Desa Bakti Makmur program Pamsimas ini lebih diperuntukan untuk penyediaan air bersih, dimana air bersih merupakan salah satu

barang pokok yang harus dipenuhi sesuai dengan janji pemerintah yang termuat dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan air minum dan sanitasi sudah menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah. Untuk mendukung kapasitas Pemerintah Daerah dalam menyediakan layanan air minum dan sanitasi yang memenuhi SPM (Standar Pelayanan Minimal), Program Pamsimas memiliki peran dalam menyediakan dukungan finansial baik untuk investasi dan bentuk *non*-fisik dukungan teknis, pengembangan kapasitas dan serta investasi dalam bentuk fisik sarana dan prasarana.

Ruang lingkup program dari Pamsimas terdapat 5 komponen utama yaitu: (1) Pemberdayaan masyarakat, pengembangan kelembagaan desa maupun daerah, (2) Meningkatkan pelayanan dan perilaku hidup bersih serta sehat melalui sanitasi total yang berbasis masyarakat, (3) Penyediaan sarana air minum dan Sanitasi, (4) Hibah insentif, (5) Dukungan pelaksanaan program serta pengelolaan program. Dalam pelaksanaan Program Pamsimas agar program tersebut berjalan sesuai dengan kebutuhan maka perlu melihat tercapainya program tersebut, antara lain:

- a) Kegiatan program dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat Desa Bakti Makmur.

Program Pamsimas bertujuan agar meningkatkan praktik hidup sehat dan bersih di masyarakat, dengan adanya akses air minum/bersih serta sanitasi yang berkelanjutan, meningkatkan kapasitas kelembagaan masyarakat dalam penyelenggaraan

layanan air bersih sesuai dengan komponen dari program Pamsimas. Kegiatan program yang dilakukan ialah antara lain

- 1) Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan kapasitas pemerintah Desa/Daerah dalam pelaksanaan program dimana masyarakat dapat dalam andil menjadi pelaku utama dalam pembangunan terutama pasca pengelolaan program. Dimana masyarakat dapat langsung memiliki peran penuh diantaranya dapat memutuskan, merencanakan, melaksanakan, mengoperasikan, serta memelihara sarana dan prasarana air bersih secara
- 2) Penyediaan sarana air bersih melalui pendekatan berbasis masyarakat dengan pembiayaan infrastruktur sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang rencananya dikembangkan oleh masyarakat, masyarakat juga yang memilih teknologi untuk infrastuktur air bersih, masyarakat masyarakat berkontribusi terhadap pembiayaan pembangunan infrastruktur serta bertanggung jawab penuh terhadap biaya pemeliharaan dan operasional dengan jumlah biaya sesuai kebutuhan, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk memberikan kontribusi pembangunan.
- 3) Dukungan pelaksanaan dan pengelolaan program dengan adanya pemantauan serta pelaporan teknis terkait kelembagaan, keuangan dan pengamanan sosial serta.

Dengan adanya program Pamsimas ini masyarakat Desa Bakti Makmur dapat memenuhi kebutuhan air bersih sesuai dengan tujuan program Pamsimas, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya air bersih.

- b) Kegiatan program Pamsimas dilaksanakan sesuai dengan standar dan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Standar program Pamsimas dalam menyediakan layanan air minum dan sanitasi harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dimana program Pamsimas memiliki peran dalam menyediakan dukungan finansial untuk investasi fisik berupa prasarana dan sarana, maupun investasi non-fisik, yaitu dalam bentuk manajemen, pengembangan kapasitas, serta dukungan teknis. Yang dikatakan investasi fisik berupa tempat penampungan air sebelum didistribusikan (bak penampungan air), alat pompa air (memompa air dari sumber air ke bak penampungan), meteran listrik, jaringan perpipaan, flow meter, serta kran air. Investasi non-fisik berupa adanya tim yang secara langsung dapat mengelola program Pamsimas dengan baik agar program dapat tepat sasaran, dimana timnya bertugas untuk memajemen, memutuskan, serta mengoperasikan program Pamsimas. Tim Pamsimas bekerjasama dengan Pemerintah Desa dan memberikan masukan terkait kebutuhan dan prioritas pengembangan air minum/bersih dalam

perencanaan pembangunan desa. Dimana tim Pamsimas ini terdiri atas:

- 1) Tim Persiapan yang bertugas untuk menyusun rencana kegiatan, jadwal pelaksana kegiatan, rencana biaya serta menyusun sasaran
- 2) Tim Pelaksana yang bertugas untuk mencatat, mengevaluasi, melaksanakan, serta melaporkan.
- 3) Tim Pengawas yang bertugas untuk mengawasi persiapan dan pelaksanaan serta administrasi swakelola.

Tim persiapan dan tim pelaksana dibentuk dan disetujui Pemerintah Desa (Tim Pamsimas) dan tim pengawas merupakan tim yang dibentuk oleh Pemerintah Desa dan anggotanya para pejabat Desa. Program yang dikatakan efektif dan efisien ialah mampu untuk mencapai tujuan. Dan tujuan dari program Pamsimas yang sesuai standar ialah dapat menyediakan air bersih melalui jaringan perpipaan yang langsung disalurkan ke rumah masing-masing masyarakat. Dalam pemasangan pipa tidak dipungut biaya. Biaya pemasangan, ketersediaan barang berupa pipa, dan alat-alat lainnya disediakan dan atau didanai oleh desa.

- c) Keberlanjutan sarana dan prasarana air bersih di Desa Bakti Makmur.

Program Pamsimas di Desa Bakti Makmur merupakan Program Pamsimas III (2016-2020), dimana awal pengoprasian ataupun awal untuk menjalankan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur ialah akhir tahun 2020.

- 1) Jalannya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada tahun 2020. Awal program ini dijalankan ialah pada Oktober 2020 dimana penerima dampak program awal ialah masyarakat RT 001 RW 001 Desa Bakti Makmur yang berjumlah 60 Kartu Keluarga (KK). Awal pemasangan program Pamsimas ialah dari TIM Pamsimas yang mendata masyarakat penerima program dengan menetapkan rencana biaya untuk sarana termasuk pipa, *flow meter*, dan kran air serta membuat jaringan perpipaan yang langsung mengarah ke setiap rumah-rumah masyarakat.
- 2) Jalannya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada tahun 2021. Pada tahun 2021 setelah dilihat adanya keberhasilan pada RT 001 RW 001, terkait penyediaan air bersih, maka tim Pamsimas memperluas jangkauan penerima dampak penyaluran air bersih yaitu masyarakat RT 002/003 RW 001 dengan jumlah 60 Kartu Keluarga (KK), tetapi selama beberapa bulan berjalannya saat didistribusikan air kemasyarakat RT 001/002/003 terjadi masalah, ialah tekanan air yang mengecil dan beberapa



tempat titik pemasangan tidak mengeluarkan air melainkan hanya suara angin saja, maka tim Pamsimas melakukan tindakan ganjil-genap dengan cara membuka dan menutup kran utama untuk pengisian air ke masyarakat serta pembukaan kran dimulai jam 06.00-22.00 WIB untuk menjaga pompa agar berjalan dengan baik. Awal pemberlakuan aturan ini sebagian masyarakat tidak setuju akan tetapi hanya ini salah satu alternatif yang didapat tim Pamsimas agar tekanan air yang stabil dan agar semua masyarakat yang menerima dampak dapat perlakuan adil dalam pengambilan masyarakat

- 3) Jalannya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada tahun 2022. Tahun 2022 terjadi kerusakan yang cukup serius terdapat dibagian rusaknya pompa air (pompa yang memompa air dari sumbet air ke bak penampungan), hal ini tidak dapat langsung diperbaiki dikarenakan tidak adanya pompa lain yang tersedia. Hal itu juga mengakibatkan dengan berhentinya penyaluran air selama seminggu, tim Pamsimas memutuskan untuk mengganti pompa air ke tekanan pompa yang lebih besar agar dapat terus beroperasi untuk dapat menyalurkan air bersih ke rumah masing-masing masyarakat.

- 4) Jalannya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada tahun 2023. Tahun 2023 tim Pamsimas tidak lagi memberlakukan sistem ganjil-genap karena kapasitas memompa air dengan pompa yang baru dapat memaksimalkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan jam operasional ialah 05.30-00.00 untuk pompa, dan layanan telepon ke tim Pamsimas terkait adanya kerusakan ataupun kendala yang dialami masyarakat ialah jam 07.00-18.00.
- 5) Jalannya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada tahun 2024 (Januari-Mei). Setelah program ini berjalan  $\pm 4$  tahun program Pamsimas ini salah satu program yang bermanfaat bagi masyarakat Desa Bakti Makmur RT 001/002/003 RW 001, dimana kawasannya yang sering terdampak kekeringan, walaupun air ini tidak dapat untuk konsumsi akan tetapi dapat membantu untuk kebutuhan lainnya seperti mandi, mencuci, serta kegiatan lainnya yang menggunakan air bersih. Masyarakat pun banyak mendapat dampak dengan adanya program ini karena tidak lagi membeli air dengan harga yang tinggi.

Untuk keberlangsungan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur ialah dengan melakukan perawatan sarana dan

prasarana dengan adanya kolaborasi antara Desa, Tim Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur itu sendiri.

#### **4.2.2 Analisis Dampak Program Pamsimas dan Tim Pamsimas Di Desa Bakti Makmur**

Dampak mengacu pada efek konsekuensi dari suatu peristiwa, tindakan, serta kejadian terhadap sesuatu seperti masyarakat, lingkungan, organisasi bahkan ekonomi, yang sifatnya dapat positif dan negatif. Dampak positif dapat dikatakan dengan adanya perubahan kearah yang lebih baik dari sebelumnya serta dampak negatif merupakan hasil dan perubahan yang tidak diinginkan, dalam konteks merugikan. Dengan adanya program Pamsimas di Desa Bakti Makmur ini dan dibantu oleh para pengurus yaitu tim Pamsimas tentu saja memberikan dampak pada masyarakat baik itu dampak positif atau bahkan dampak negatif.

1. Dampak positif program Pamsimas dan adanya Tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur.
  - a. Masyarakat terbantu dengan adanya program Pamsimas dan Tim Pamsimas.

Program Pamsimas mencakup (1) Pemberdayaan masyarakat dan pengembangan kelembagaan daerah dan desa, (2) Meningkatkan perilaku higienis dan layanan sanitasi (3) Penyediaan fasilitas air minum dan sanitasi umum, (4) Hibah Insentif serta (5) Dukungan teknis dan manajemen pelaksanaan program. Dengan adanya hal

itu juga. Dengan cakupan pelayanan air bersih didasari pada kondisi penduduk yang ada pada wilayahnya tersebut, tekhusus penduduk yang dilayani dengan jumlah secara keseluruhan. Dengan jumlah penduduk yang terlayani ialah jumlah penduduk yang terlayani pada program Pamsimas terkait jaringan prasarana air bersih.

#### **4.3 Tabel Jumlah Pelanggan Pamsimas Di Desa Bakti Makmur**

No.	Lokasi	Jumlah	Pamsimas	
			Ya	Tidak
1.	KA RT 001	60	✓	
2.	KA RT 002	40	✓	
3.	KA RT 003	20	✓	
4.	KA RT 004	-		✓
5.	KA RT 005	-		✓
6.	KA RT 006	-		✓

Masyarakat terbantu dengan adanya program Pamsimas, yang dimana sebelum adanya progam Pamsimas ini masyarakat mencari sumber air susah, kalau pun ada sumur, sumur tersebut susah dijangkau serta tidak semua masyarakat mempunyai sumur pribadi. Ditambah jika pada musim kemarau masyarakat tidak lagi

kesulitan mencari air bersih. Serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan air bersih.

- b. Menghemat listrik, dikarenakan saluran air langsung diambil dari kran.

Air dari program Pamsimas ini disalurkan melalui jaringan perpipaan yang mana jaringan perpipaan ini langsung mencapai rumah masing-masing masyarakat pengguna Pamsimas, dan juga melalui kran yang ada tidak lagi membutuhkan listrik untuk mengambil air tersebut. Dan air ini akan selalu mengalir kecuali dijam-jam 00.00 s/d 05.00 dimana pada jam tersebut mesin pompa air Pamsimas dimatikan untuk menjaga fasilitas .

- 2. Dampak negatif program Pamsimas dan adanya Tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur.

- a. Kualitas air yang tidak layak minum.

Salah satu tujuan dari program Pamsimas ini adalah dengan menyediakan air minum yang layak untuk masyarakat. Akan tetapi air yang dihasilkan tidak diperuntukan untuk minum, dikarenakan Ph air yang tinggi yaitu Ph 9, dimana Ph yang dianjurkan untuk minum yaitu kisaran antar Ph 6.5-8.5. jadi sifat air ini ialah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air selain untuk air minum.

- b. Iuran yang dianggap masyarakat terlalu mahal.

Masyarakat Desa Bakti Makmur menganggap iuran untuk per meter airnya dapat dikatakan mahal yaitu sebesar Rp. 15.000,00.

Dan ini akan dikutip tiap akhir bulan oleh petugas tim Pamsimas. Akan tetapi disaat ada kerusakan baik itu dari segi mesin pompa air dan kerusakan lainnya, masyarakat tidak dipungut biaya lagi.

#### **4.2.3 Analisis Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas dalam Pendistribusian Air Bersih Di Desa Bakti Makmur**

Efektivitas pelayanan partisipatif dapat ditetapkan dengan adanya keputusan secara langsung dan tidak langsung yang melibatkan masyarakat untuk mencapai tujuan dan usaha bersama yang telah disepakati, dengan adanya menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan partisipatif. Ada beberapa indikator yang menjadi acuan dalam mengukur efektivitas pelayanan partisipatif tim Pamsimas dan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur, Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir, yakni sebagai berikut:

##### **a) Transparansi**

Transparansi memiliki prinsip dimana menjamin kebebasan bagi setiap orang baik dalam sebuah organisasi ataupun masyarakat untuk memperoleh adanya informasi tentang proses pembuatan kebijakan, kebijakan, serta hasil yang dicapai organisasi. Dengan demikian setiap organisasi diharuskan memberikan akses informasi kepada seluruh kepentingan, baik itu masyarakat, media, hingga pihak terkait selaku kelompok kepentingan sebagai salah satunya wujud penerapan prinsip partisipasi. Diharapkan dengan adanya prinsip transparansi ini

mampu membangun sebuah kepercayaan semua pihak termasuk masyarakat, media, dan pemangku jabatan terkait program untuk pihak kinerja penerima sebuah amanah selama menjalankan kewajiban serta tugas yang akan diemban (Nurdarmasih dkk., 2019, hlm. 213). Membangun kepercayaan dengan adanya akses memberi keterbukaan informasi dalam proses pengelolaan keuangan program hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ismam selaku Bendahara tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Proses pengelolaan keuangan kita selalu terbuka karena kita tidak mau ada hal-hal yang tidak diinginkan, apalagi ini berurusan dengan orang banyak uang-uang yang kita dapat dari masyarakat juga untuk masyarakat hitungannya. Baik itu untuk gaji para pekerjanya, biaya perawatan mesin pompa, untuk listriknya, dan biaya jika ada kerusakan baik kerusakan pompa sampai kerusakan-kerusakan sarana dan prasarana, sebagai contoh kalau ada kran warga yang rusak ya itu biaya dari dana pengutipan, pipa yang pecah juga seperti itu. Jadi intinya masyarakat lebih enak, kita yang handle semuanya itu dari tim kita. Terutama bapak Anto, selaku humas. Dan untuk proses pelaporan keuangan itu dulu kita pakai pembukuan dengan menggunakan aplikasi, tetapi sekarang tidak dikarenakan satu alasan. Jika masyarakat ada yang bertanya tentang apa-apa saja pengeluaran Pamsimas kita siap berikan datanya, karena saya juga selaku bendahara dengan koordinasi ketua, humas, dan sekretaris selalu diskusi terkait berapa pemasukan Pamsimas dan pengeluaran Pamsimas, itu semua saya tulis di buku bukan lagi dari aplikasi. Dan terkadang saat ada kumpul masyarakat baik itu kumpul-kumpul biasa atau bahkan saat wirid juga ada masyarakat bertanya tentang pengeluaran itu kami selalu siap menyajikan data. Kami selalu terbuka untuk urusan dana pengeluaran dan pemasukan. Sempat ada masyarakat yang mengusulkan bahwasannya semua audit pemasukan dan pengeluaran itu harus di print dalam bentuk baliho, kami selaku pengurus tidak setuju karena itu juga akan menambah biaya pengeluaran kita kan, kami berterus terang jika ada masalah terhadap transparansi dana kita selalusiap kan data agar

masyarakat juga tau pengeluaran itu untuk apa saja. Dan kami juga selalu berupaya untuk agar masyarakat percaya terhadap kita selaku pengurus program Pamsimas”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Indah Aprianti selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada Rabu, 17 April 2024:

“Dalam pemungutan tarif saya rasa cukup sesuai dengan pemakaian saya dan keluarga saya. Dan saya juga pernah bertanya seputar dana pengutipan itu kemana saja. Dan saya langsung dijelaskan aliran dananya untuk apa-apa saja. Dari untuk pembayaran listrik, gaji para pekerja, dan kerusakan yang terjadi. Tidak ada yang ditutupi dari tim Pamsimas juga. Jadi ya kita tidak pernah was-was dananya itu kemana saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ruminah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 002 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Untuk tarif saya rasa lebih mahal dari tarif yang ditetapkan di Desa sebelah ya kalau kita Rp. 15.000,00 di desa sebelah itu Rp. 5.000,00, tapi yang membedakan jika ada kerusakan ya kita kadang gak disuruh bantu-bantu itu semua yang mengerjakan tim Pamsimas. untuk masalah transparansi atau keterbukaan ya kita selalu tau pengeluaran dan dananya. Karena setiap kami tanya mereka selalu punya data”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yupini Silalahi selaku Pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 003 RW 001 pada hari Rabu, 17 April 2024:

“ Ya kita sebagai masyarakat terkadang suka bertanya-tanya dana pengutipan tersebut itu kemana saja. Dan saat ditanya bapak Ismam selaku Bendahara tim Pamsimas menjelaskan secara detail”.



Dari hasil pernyataan dan paparan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa transparansi baik dalam bentuk pekerjaan ataupun dana yang didapat dari program Pamsimas yang dikumpulkan oleh tim Pamsimas dapat diakses masyarakat Desa Bakti Makmur yang menerima program ini dengan datang langsung kepada tim Pamsimas, terutama kepada Bendahara tim Pamsimas dan akan langsung dijelaskan sesuai dengan data yang ada.

b) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban mempertanggungjawabkan serta melaporkan suatu keberhasilan ataupun suatu kegagalan organisasi untuk mencapai tujuan dan misi sesuai yang direncanakan sebelumnya dengan adanya pertanggungjawaban yang dapat dilaporkan secara berkala dengan adanya prinsip dimana individu, organisasi, serta lembaga bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, dengan melibatkan kewajiban untuk menjelaskan dan bertanggung jawab atas tindakan yang diambil (Universitas Brawijaya dkk., 2019, hlm. 156). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra selaku Ketua tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Untuk pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur program Pamsimas ini, tanggung jawab besar itu ada di tim Pamsimas, sesuai dengan jabatan masing-masing tentunya. Tim Pamsimas selalu memantau tempat penampungan air, pompa air, saluran air dari perpipaan, dan perlistrikan pada pompa air Pamsimas. Kalau sebagai ketua saya memantau hasil kerja, menerima keluhan masyarakat tentang program Pamsimas juga. Sebisa mungkin tim pamsimas dapat melayani masyarakat sesuai

dengan kebutuhannya. Tim Pamsimas juga mengajak warga untuk selalu memelihara sarana dan prasarana yang diberi pemerintah untuk masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ismam selaku Bendahara tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Kebijakan dan prosedur dari tim Pamsimas untuk mengatur penggunaan dana tidak secara khusus. Kalau ada bahan yang harus dibeli selama itu untuk perbaikan dan ataupun yang berhubungan langsung dengan Pamsimas selaku Bendahara akan memberi berapa nominal sesuai dengan pengeluaran. Biasanya setiap pembelian untuk perawatan sumur ataupun pompa serta perbaikan sarana dan prasarana harus menggunakan kwitansi. Jika tidak ada pemasukan ataupun bulan lalunya mengalami terlalu banyak pengeluaran atau dapat diartikan pendapatan sampai minus itu menggunakan dana pribadi terdahulu. Dan itu sudah disetujui oleh tim Pamsimas”

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Anto selaku Humas tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Kamis, 18 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam setiap pekerjaan tentu ada hambatan. Dari tim Pamsimas itu jika tiba-tiba saja pompa air mengalami kerusakan, itu tim Pamsimas harus segera memperbaiki, tapi terkadang kerja tim Pamsimas untuk memperbaiki pompa mengalami hambatan, misalnya ketika kita tidak siap, sakit, atau saat kita bekerja (pekerjaan utama). Akan tetapi tim Pamsimas selalu berusaha agar masalah-masalah menyangkut program Pamsimas terutama air tiba-tiba macet atau tidak keluar sampai dengan kerusakan mesin agar cepat diselesaikan, agar masyarakat tidak mengeluh terkait kerja tim Pamsimas dan juga terkait ketersediaan air. Dari tim Pamsimas sendiri sebagai pengurus sebisa mungkin dapat memahami hal-hal terkait komplain masyarakat, karena air itu salah satu kebutuhan pokok sebagai manusia”.

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya program Pamsimas yang telah berjalan sejak 2021 bahwa tanggung jawab atau akuntabilitas tim Pamsimas efektif, dimana untuk setiap jabatan yang diemban dan kemampuan para anggota pada struktur tim Pamsimas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawab para anggota. Serta adanya dukungan masyarakat dan kepercayaan masyarakat kepada tim Pamsimas untuk dapat mempertanggung jawabkan apa yang mereka kerjakan dalam program Pamsimas tersebut.

c) Partisipatif

Partisipatif merupakan pelayanan dengan adanya peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat. Dengan pendekatan partisipatif suatu perencanaan dilaksanakan dengan melibatkan semua pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) terhadap pembangunan serta pembangunan yang sedang berlanjut. Adanya keterlibatan untuk mendapatkan penciptaan rasa saling memiliki dan adanya aspirasi bersama anggota masyarakat sebagai individu maupun sebagai sebuah kelompok organisasi dan sosial, mengambil peran serta ikut mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat dan berlangsung untuk mempengaruhi kehidupan manusia/masyarakat. Sistem partisipatif juga strategi pembangunan arah baru yang memadukan pemerataan

serta pertumbuhan. Dengan arah baru pembangunan yang dapat diwujudkan ialah upaya saling membantu untuk melaksanakan program dan menjaga sarana dan prasarana yang ada (Saputra dkk., 2021, hlm. 75–76). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra selaku Ketua tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Setiap aspirasi ataupun keluhan masyarakat selalu kita dengarkan serta mencoba bersama-sama mencari jalan keluar. Sebagaimana contohnya masyarakat meminta agar tarif pembayaran airnya dikurangi yaitu yang tadinya Rp. 15.000,00/m<sup>3</sup> menjadi Rp. 10.000,00/m<sup>3</sup>. Itu belum bisa tim Pamsimas realisasikan karena adanya penutupan dana ataupun utang terkait pembelian tempat penampungan air yang belum lunas”.

“Dan untuk menjaga keberlanjutan program Pamsimas ini tim Pamsimas selalu menghimbau masyarakat untuk saling menjaga sarana dan prasarana yang telah tersedia, karena dengan bantuan para masyarakat juga keberlanjutan program Pamsimas ini dapat menjadi program jangka panjang”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Anto selaku Humas tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Kamis, 18 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Menjalankan program Pamsimas bantuan dari masyarakat untuk saling menjaga sarana dan prasarana. Pada saat pemasangan masyarakat terkadang juga membantu tim Pamsimas. Dan jika adanya kerusakan yang terjadi pada mesin, perpipaan, atau hal lainnya masyarakat tidak harus membantu, kebanyakan tidak membantu dikarenakan adanya tarif yang telah dibayar masyarakat dan itu semua sudah mengikuti pemeliharaan yang tim Pamsimas lakukan pada program Pamsimas, ya tim Pamsimas tidak keberatan selama itu tidak mengganggu pekerjaan utama.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Minah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Sebagai pengguna program Pamsimas pastinya harus selalu dijaga sarana dan prasarana agar program ini juga berjalan lancar. Jika untuk keperluan dan atau bantuan lain seperti halnya kerusakan pompa dan sebagainya masyarakat serahkan saja pada tim Pamsimas”

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya partisipasi masyarakat cukup efektif dimana masyarakat dapat berkontribusi dalam menjaga sarana dan prasarana Pamsimas dan juga jika ada kerusakan pada mesin, jaringan perpipaan dan sebagainya, terkadang masyarakat akan membantu tim Pamsimas. Akan tetapi ada beberapa masyarakat menganggap kerusakan pada mesin, jaringan perpipaan, dan sebagainya merupakan tanggung jawab tim Pamsimas karena telah memiliki gaji yang sesuai.

d) Kesamaan Hak

Program Pamsimas menggunakan pendekatan berbasis masyarakat dimana dilihat dengan adanya keterlibatan masyarakat baik itu perempuan maupun laki-laki, kaya ataupun miskin, dan lain sebagainya juga adanya keterlibatan pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*demand responsive approach*). Kedua pendekatan itu dilalui dengan proses pemberdayaan masyarakat untuk menumbuhkan inisiatif, prakarsa, serta partisipasi aktifnya masyarakat dalam perencanaan, memutuskan, menyiapkan, melaksanakan,

mengoprasikan, serta memelihara sarana dan prasarana yang ada. Kesamaan hak merupakan pelayanan yang dilakukan dengan tidak melihat dari aspek apapun atau tidak melakukan diskriminasi.

Kesetaraan gender merupakan suatu pemikiran tentang semua manusia baik itu laki-laki dan perempuan diciptakan dengan seimbang dan serasi serta semestinya tidak boleh terjadinya sebuah penindasan antara satu dengan yang lainnya (Sadali, 2021, hlm. 10). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sujarno selaku PJ Kepala Desa Bakti Makmur pada hari Selasa, 26 Maret 2024 yang mengatakan bahwa:

“Program Pamsimas ini dapat meningkatkan akses air bersih di Desa Bakti Makmur terutama RT 001;002; dan 003 RW 001. Dan semua masyarakat dapat memanfaatkan program Pamsimas ini untuk mendapatkan air bersih. Dan untuk kriteria penerima program itu tidak khusus, karena program Pamsimas ini adalah Program penyedia air untuk masyarakat tanpa terkecuali selama air itu dapat mencukupi dan dapat dijangkau pastinya. Dan harapan saya dan pastinya masyarakat Desa Bakti Makmur program ini dapat diperluas lagi untuk Desa dan Dusun yang belum terkena dampaknya dengan menambah jumlah mata air atau sumur lagi”.

“Para tim itu ditetapkan sesuai dengan jabatannya, agar sama merata maka disusunlah para Ketua Rumah Tangga (RT) untuk menjadi anggota tim Pamsimas, ini akan menjadikan sama rata untuk para pemegang jabatan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra selaku Ketua tim Pamsimas dan RT 001 RW 001 di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan program Pamsimas ini masyarakat menerima dampaknya langsung, dimana tim Pamsimas tidak memilih-milih dalam pemasangan jalur perpipaan, termasuk dengan pemasangan kran air dan meteran air di setiap rumah-rumah masyarakat tersebut, terlepas air itu digunakan oleh

warga atau tidak. Terkhusus masyarakat yang tidak menggunakan air atau hanya memakai  $\pm 1\text{m}^3$  air dari program Pamsimas per bulannya tim Pamsimas tidak akan memberikan tarif atau gratis pada pelanggan. Akan tetapi fasilitas dalam bentuk pemasangan pipa, kran air, dan meteran air tidak kami lepas”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Indah Aprianti selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada Rabu, 17 April 2024:

“Awal adanya program Pamsimas, saya merasa senang karena untuk mencari air itu tidak sulit, ditambah saya tidak ada sumur pribadi. Dan awal pemasangan dari perpipaan itu tidak dikenakan biaya, tetapi masyarakat ada yang membantu untuk pemasangan pipa dan peggaliran untuk penyaluran pipa”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Minah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Awal pemasangan tim Pamsimas secara langsung memasang perpipaan dan juga kran air serta meteran air di depan rumah, lalu tim Pamsimas pun menjelaskan cara kerja program Pamsimas, dengan berapa tarifnya dan hal sebagainya. Dan pemasangan itu gratis”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ruminah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 002 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Pemasangan pipa, kran air, dan meteran dilakukan tim Pamsimas dengan beberapa masyarakat itu semuanya gratis, saya juga bertanya dari mana dananya, dan tim Pamsimas mengatakan dana ini dari desa”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Atik selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 002 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Pemasangan awal perpipaan itu gratis termasuk kran air dan meteran. Dan untuk pemakaian awal tim Pamsimas mengatakan air gratis dipakai sampai 5m<sup>3</sup> setelahnya pemakaian air dipungut biaya sesuai dengan kesepakatan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yupini Silalahi selaku Pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 003 RW 001 pada hari Rabu, 17 April 2024:

“Awal pemasangan saya tidak dikenakan biaya ditambah dengan pemakain air 5m<sup>3</sup> pertama itu gratis”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yupini Silalahi selaku Pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 003 RW 001 pada hari Rabu, 17 April 2024:

“Karena saya pengguna baru, kemarin saya dikenai biaya oleh tim Pamsimas untuk pembelian alat-alat sebesar Rp. 260.000,00”.

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kesamaan hak program Pamsimas dalam pendistribusian efektif tapi kurang efektif dengan program Pamsimas yang menyatakan bahwasannya program Pamsimas ini menggunakan pendekatan berbasis masyarakat dengan tidak membedakan perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan hal sebagainya, akan



tetapi para tim Pamsimas struktur organisasinya diisi oleh semua jajaran laki-laki.

e) Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana, prasarana ataupun pelayanan yang tersedia untuk dapat dipergunakan dan dinikmati oleh individu, kelompok, dan masyarakat, yang berupa peralatan, tempat, ataupun layanan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tertentu yang dapat dinikmati oleh semua kalangan yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal kepada masyarakat (Sofyan dkk., t.t.).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sujarno selaku PJ Kepala Desa Bakti Makmur pada hari Selasa, 26 Maret 2024 yang mengatakan bahwa:

“Awal program Pamsimas, desa memfasilitasi pemasangan pipa untuk ke rumah masyarakat masing-masing. Dan untuk mengelola Pamsimas agar program itu dapat berjalan lancar maka terbentuklah tim Pamsimas. Tim Pamsimas ini secara penuh memiliki tanggung jawab atas berjalannya program Pamsimas. Karena program Pamsimas ini jangkauannya semakin luas saya harap ada sumber air ataupun pembuatan sumur juga untuk menjangkau penyaluran air bersih ke masyarakat lainnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Indah Aprianti selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada Rabu, 17 April 2024:

“Fasilitas yang kami dapatkan tentu dari pemasangan awal itu tidak dikenakan tarif, mulai dari pemasangan pipa, kran air, dan juga meteran air. Itu semua didapat secara gratis, setelah berjalan program jika ada kerusakan itu juga ditanggung tim Pamsimas. Perpipaian dijalur saya pernah retak, dan itu

mengakibatkan kebocoran sehingga air yang masuk itu tekanan sedikit bahkan sampai macet. Dan saya laporkan juga ke tim Pamsimas dan tim Pamsimas pun memperbaiki walaupun perlu sedikit waktu untuk memperbaiki pipa tersebut, akan tetapi saya tidak dikenai biaya apapun”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Minah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 001 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Fasilitas yang didapat masyarakat saya kira sama, yaitu pemasangan perpipaan dari sumber air sampai ke rumah masing-masing, pemasangan kran, dan meteran air, itu dilakukan oleh tim Pamsimas dan ada beberapa masyarakat yang membantu, karena juga fasilitas tersebut untuk masyarakat juga. Dan juga untuk pengambilan air itu tidak ada batasannya selama kita sebagai masyarakat mampu membayarnya dan terkadang tim Pamsimas juga memberi keringanan untuk membayar dengan waktu yang diperpanjang ataupun dengan membayar dicicil”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ruminah selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 002 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Semua masyarakat mendapatkan fasilitas yang sama mulai dari, tersedianya air yang langsung tersalurkan ke rumah masyarakat masing-masing dengan menggunakan pipa air hanya dengan pemutaran kran saja, tanpa kita perlu menggunakan listrik untuk mengambil air. Dan dengan adanya tim Pamsimas juga dapat menggerakkan program ini, agar program ini juga dapat berjalan dengan semestinya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Atik selaku pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 002 RW 001 pada hari Kamis, 17 April 2024:

“Kalau sekarang lebih mudah untuk pengambilan air, karena sebelum adanya program Pamsimas kita menggunakan sumur bor masjid, dan itu juga saat kita ingin isi air kita menggunakan listrik, memutar kran jalur keluarnya air sesuai arak dimana rumah, dan juga airnya keluar itu juga lama dan tekanan airnya kecil. Setelah adanya program Pamsimas ini saya tidak perlu lagi menggunakan listrik ataupun memutar kran saluran airnya. Jika ingin mengisi air hanya dengan memutar kran yang ada di depan rumah saja”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yupini Silalahi selaku Pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 003 RW 001 pada hari Rabu, 17 April 2024:

“Jika saya ingin menggunakan air itu hanya memutar kran yang ada di depan rumah. Karena sudah tersedia juga fasilitasnya. Hanya saya perlu membayar bulanan saja, jika pun ada kerusakan saya dapat menghubungi tim Pamsimas untuk melakukan perbaikan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yupini Silalahi selaku Pengguna program Pamsimas dan masyarakat Desa Bakti Makmur, RT 003 RW 001 pada hari Rabu, 17 April 2024:

“Pengambilan air sekarang sudah mudah semenjak berlakunya program Pamsimas dan adanya tim Pamsimas. Karena jika saya membutuhkan air dapat langsung memutar kran yang ada di depan rumah saja”.

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya fasilitas pada program Pamsimas efektif dimana fasilitas yang diberikan untuk masyarakat dalam pendistribusian air bersih di Desa Bakti Makmur memadai serta mempermudah masyarakat dengan menggunakan sambungan pipa

yang disalurkan kerumah masing-masing masyarakat dilengkapi kran air dan meteran air untuk melihat sebanyak apa masyarakat mengambil air. Dan dalam pengambilan air masyarakat tidak pernah dibatasi oleh tim Pamsimas untuk mengambil air.

f) Ketersediaan Barang dan Jasa

Ketersediaan barang dan jasa merupakan adanya barang dalam bentuk air bersih yang tersedia untuk masyarakat dan layanan yang diberi untuk masyarakat dalam pendistribusian air bersih

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sujarno selaku PJ Kepala Desa Bakti Makmur pada hari Selasa, 26 Maret 2024 yang mengatakan bahwa:

“Untuk sekarang kebutuhan air bersih di RT 001/002/003 RW 001 dapat terpenuhi dengan program Pamsimas tersebut, harapan saya untuk dapat satu sumur lagi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan jika bisa dapat diperluas program ini”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra selaku Ketua tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Untuk sumber daya air dapat memenuhi kebutuhan masyarakat RT 001/002/003, dan semua itu telah tercapai sesuai sasaran yang diinginkan tim Pamsimas untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dan saat ini kami belum pernah terjadi kekeringan di sumur Pamsimas walaupun saat musim kemarau. Hanya saja kendalanya ialah airnya tidak layak untuk dikonsumsi. Dan tim Pamsimas juga tidak pernah membatasi masyarakat untuk mengambil air, selama masyarakat dapat membayar sesuai kemampuannya”

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya ketersediaan barang berupa sumber air dan jasa ataupun layanan pada program Pamsimas efektif dengan dapatnya terpenuhi kebutuhan air bersih di Desa Bakti Makmur, walaupun tidak memenuhi kebutuhan air pada aspek konsumsi dikarenakan Ph air yang tinggi yang menjadikan air yang diproduksi Pamsimas ini tidak dapat dikonsumsi sesuai dengan awal jalan program ini, yaitu mencukupi kebutuhan pada air minum dan bersih. Dengan adanya program Pamsimas ini kebutuhan masyarakat akan air yang sangat banyak dapat terpenuhi, sumber air ini telah mencukupi tekhusus masyarakat RT 001/002/003. Serta adanya layanan yang diberikan tim Pamsimas untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

g) Pemilihan Saluran Distribusi

Pemilihan saluran distribusi merupakan proses dimana sumber daya air dapat dialirkan untuk mencapai pengguna dengan adanya pertimbangan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendra selaku Ketua tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur pada hari Rabu, 17 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“Dalam pemasangan jalur perpipaan untuk pendistribusian air, tim Pamsimas tidak memiliki kriteria khusus. Masyarakat RT 001/002/003 difasilitasi perpipaan untuk dapat mengambil air melalui kran yang ada. Jadi masyarakat tetap ada saluran digunakan distribusi air di setiap rumahnya masing-masing, baik itu digunakan atau tidak”.

Dari hasil pernyataan dan pemaparan serta hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pemilihan jalur distribusi pada program Pamsimas di Desa Bakti Makmur efektif, dinilai dengan tidak adanya kriteria khusus untuk pemilihan jalur distribusi. Terlepas akan digunakan fasilitas tersebut atau tidak. Tim Pamsimas tetap memberikan jalur distribusi, apabila kemungkinan masyarakat yang tadinya tidak menggunakan dapat digunakan langsung.

#### **4.3 Pembahasan**

Melalui data hasil wawancara dengan para key informan/narasumber tim Pamsimas Desa Bakti Makmur dan masyarakat Desa Bakti Makmur yang disajikan penulis dalam hal ini adalah data sebagaimana yang akan dianalisis pada sub bab ini. Sebagaimana data-data yang meliputi hasil wawancara key informan/narasumber berkaitan dengan katagorisasi dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

Efektivitas pelayanan partisipatif merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang ataupun organisasi dalam bentuk tim guna untuk mengelolah suatu program yang melayani masyarakat. Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan dari program Pamsimas adalah pelayanan yang diberikan tim Pamsimas.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, program Pamsimas ialah program penyediaan air bersih yang langsung disalurkan ke rumah masing-masing masyarakat yang semua tata kelolah tersebut juga berorientasi pada

masyarakat. Untuk dapat menjalankan program Pamsimas masyarakat setuju dengan adanya pembentukan tim Pamsimas. Dengan adanya tim Pamsimas ini juga diharapkan program Pamsimas dijalankan sebagaimana tujuannya yaitu dapat menyediakan air bersih kemasyarakat. Dan pelayanan dari tim Pamsimas ini juga dinilai sudah memenuhi keinginan masyarakat dengan jika adanya kerusakan pada mesin atau kerusakan lainnya terkait penyaluran distribusi air ke rumah masyarakat dapat segera ditangani, jika ada kerusakan tim Pamsimas juga menyediakan layanan dapat menelpon tim Pamsimas untuk segera tau kerukan terkait penyediaan air bersih tersebut. Walaupun terdapat beberapa kerusakan yang tidak langsung dapat diperbaiki itu terkait tidak adanya barang ataupun alat untuk dapat segera memperbaiki kerusakan yang ada.

Dengan adanya sistem keterbukaan dimana dalam menjalankan program, pengelolaan program dan hal sebagainya, masyarakat dapat melihat sistem pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan tim Pamsimas dalam memenuhi jalannya program Pamsimas, dengan adanya monitoring tidak secara yang dilakukan Pemerintah Desa untuk selalu memantau apakah program Pamsimas ini berjalan semestinya. Selain itu juga proses audit terhadap fasilitas yang diberikan juga dilakukan tim Pamsimas yang nantinya akan dilaporkan juga pada Pemerintah Desa.

Berkaitan dengan kategorisasi yaitu pada tingkat partisipasi masyarakat dalam perbaikan sarana dan prasarana yang ada kurang efektif, karena masyarakat menganggap hal sebagaimana perawatan sarana dan prasarana

program Pamsimas ini sepenuhnya tanggung jawab tim Pamsimas, hal ini pula tidak menjadikan tim Pamsimas keberatan dengan tanggapan masyarakat. Karena tim Pamsimas juga dibentuk dari masyarakat untuk masyarakat maka tim Pamsimas tidak keberatan untuk menjaga sarana dan prasarana yang diberikan kepada pemerintah/Desa kepada masyarakat, tim Pamsimas juga sebisa mungkin untuk selalu dapat menanggapi hal-hal terkait program Pamsimas yang diajukan masyarakat penerima dampak program.

Program Pamsimas dilakukan dengan menggunakan metode pelaksanaan menggunakan pendekatan masyarakat melalui keterlibatan masyarakat seperti keterlibatan perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan hal sebagainya. Dalam kajian kategorisasi kesamaan hak itu juga menyangkut tidak adanya perbedaan gender, akan tetapi semua tim sebagai pengelola itu dipegang oleh laki-laki. Secara khusus masyarakat terutama perempuan itu dianggap tidak dapat mengemban untuk menjalankan program Pamsimas tersebut, para perempuan pun tak pernah mempermasalahkannya hal tersebut, akan tetapi dalam menjalankan program berbasis masyarakat ini diharapkan semua kalangan dapat membantu mensukseskan program Pamsimas dalam penyaluran air bersih, bukan hanya para pejabat (Rukun Rumah Tangga) yang selalu dianggap sebagai pelayan publik, akan tetapi dalam program ini semua menggunakan pendekatan masyarakat untuk menjalankan program, mengolah, dan bahkan memperbaiki kerusakan yang ada secara bersama.

Maka dapat disimpulkan bahwasannya program Pamsimas yang dijalankan di Desa Bakti Makmur berjalan dengan semestinya dengan adanya



keterbukaan antara Pemerintah Desa, tim Pamsimas, dan masyarakat. Dengan adanya pertanggungjawaban dari pihak Pemerintah Desa selaku pelayan publik dan tim Pamsimas untuk selalu dapat melayani masyarakat Desa Bakti Makmur dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih. Dengan tingkat kepuasan pengguna program mengalami kenaikan dikarenakan sudah semakin cepat cara penanganan yang dilakukan tim Pamsimas dalam menangani kerusakan yang ada, dengan memahami keluhan dari penerima program yaitu masyarakat. Akan tetapi adanya partisipasi dari masyarakat untuk selalu menjaga sarana dan ataupun memperbaiki sarana yang mengalami masalah itu kurang efektif dikarenakan pola masyarakat yang menyatakan sudah membayar untuk penggunaan air yang telah dipakai masyarakat baik itu dari segi tenaga juga. Program Pamsimas berbasis masyarakat dengan tidak melihat antara perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan hal sebagainya, akan tetapi dalam penyelenggaraan Pamsimas di Desa Bakti Makmur yang berperan penting dan menonjol ialah hanya tim Pamsimas.

Terkait pendistribusian air bersih berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh efektif dalam menjalankan program Pamsimas dimana fasilitas sudah sesuai standar yang ada, meliputi jaringan perpipaan, kran air, dan meteran air atau *flow meter* air. Ketersediaan barang berupa sumber air dan layanan jasa dari tim Pamsimas juga sudah memenuhi keinginan masyarakat, serta pemilihan saluran distribusi air yang merata kesetiap masyarakat yang membutuhkan sesuai arahan dari pemerintah/desa.

Dengan fasilitas yang didapat oleh masyarakat dengan cara memperoleh layanan penyaluran dengan pipa yang telah disetujui oleh masyarakat dengan adanya aturan pemanfaatan. Masyarakat juga telah diberi pengarahan pada tahap sosialisasi mengenai cara bagaimana mengelola sarana yang ada pada setiap rumah masing-masing masyarakat yang berupa kran air serta pipa sambungan. Dengan sejauh ini hanya beberapa titik tempat rumah masyarakat saja yang mengalami kerusakan pada pipa dikarenakan pipa berada pada tekanan dan ataupun keretakan yang menyebabkan air bocor dan merembas, tapi rusak itu belum pernah merugikan masyarakat pada penghitungan *flow meternya*, dikarenakan kerusakan yang terjadi pada pipa yang rusak berada pada sambungan yang tidak sampai pada sambungan pada *flow meter*. Jika adanya kerusakan yang terjadi tim Pamsimas yang melakukan semua pekerjaan dan biasa juga ada beberapa masyarakat yang membantu.

Ketersediaan barang berupa sumber daya air setelah penyediaan sarana, masyarakat setempat diberi dan diminta untuk mengolah sarana yang telah ada dan dibentuklah tim Pamsimas yang beranggotakan masyarakat dari Desa Bakti Makmur untuk dapat mengolah, memelihara, serta memantau berjalannya program Pamsimas dalam pendistribusian air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Adanya pelayanan yang diberikan tim Pamsimas ialah dalam bentuk pengecekan sarana yang ada jika ada kerusakan maka tim Pamsimas akan langsung memperbaiki, selain itu adanya pengecekan berkala untuk mesin pompa yang selalu dikontrol agar

tidak mengalami kerusakan yang serius hingga menimbulkan keterlambatan dalam pendistribusian air bersih dari bak penampungan ke masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwasanya pencapaian tujuan program Pamsimas dengan adanya layanan yang diberikan tim Pamsimas tercapai terlihat dari beberapa aspek kategorisasi. Dengan dilihat adanya pelayanan dari tim Pamsimas dalam menjalankan program Pamsimas pada pendistribusian air di Desa Bakti Makmur efektif dilihat dari tim Pamsimas yang bertanggung jawab akan tugasnya masing-masing. Tidak lepas dalam hal pengawasan pengelolaan selalu memantau dan mendengarkan keluhan masyarakat ditangani secara langsung, meskipun adanya waktu tertentu untuk membereskan masalah tersebut. Terlepas dari pembayaran iuran yang diinginkan masyarakat agar turun, tetapi tim Pamsimas belum dapat memperkenankan permintaan masyarakat. Dan untuk penagihan iuran tim Pamsimas memberi kemudahan, yaitu dapat dibayar dengan sistem menyicil dan tambahan waktu pembayaran.

Efektivitas merupakan adanya pemanfaatan dari segi sumber daya, sarana serta prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya secara sadar untuk menghasilkan sejumlah barang serta jasa pada kegiatan yang akan dan telah dijalankan. Efektivitas dalam hal ini menunjukkan keberhasilan pada program Pamsimas dengan pendistribusian air bersih yang disalurkan ke rumah masing-masing masyarakat yang dilaksanakan oleh tim Pamsimas Desa Bakti Makmur agar masyarakat Desa Bakti Makmur mendapatkan air bersih yang dapat digunakan untuk kebutuhan non konsumsi. Tercapai tidaknya

program Pamsimas dapat diukur dengan sesuainya sasaran yang telah ditetapkan pada program Pamsimas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka tercapainya tujuan program Pamsimas meningkatkan praktik kehidupan sehat serta bersih di masyarakat, dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki akses terhadap air bersih/minum dan sanitasi yang berkelanjutan, serta meningkatkan kapasitas masyarakat dalam kelembagaan lokal (Pemerintahan Desa dan ataupun masyarakat) dalam penyelenggaraan layanan penyediaan air bersih dengan meningkatkan efektivitas serta kesinambungan jangka panjang pembangunan sarana dan prasarana pada air bersih yang berbasis pada masyarakat, dengan semakin mendekatinya tujuan program Pamsimas dalam pendistribusian air bersih maka semakin tinggi pula efektifitas pelayanan yang diberikan oleh tim Pamsimas di Desa Bakti Makmur.

Sasaran utama pada program Pamsimas ini ialah masyarakat Desa Bakti Makmur terkhusus masyarakat RT 001/002/003 RW 001, hal ini dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai sumber air yang susah didapat dan sumber air yang dinilai tidak layak bahkan untuk nonkonsumsi. Cara untuk mengalirkan air bersih pada rumah masing-masing masyarakat ialah dengan metode *one stop service* (layanan terkait air bersih dalam satu tempat yang mencakup pemrosesan air, distribusi, layanan pelanggan, penagihan dalam suatu lokasi untuk mempermudah mendapatkan akses air bersih dan lebih efisien), dimana tim Pamsimas selaku pengelola dan pekerja akan memasang pipanya kedalam tanah untuk menjadikan saluran air bersih.

Dalam melakukan program Pamsimas tim Pamsimas mendata agar tujuan dan sasaran program Pamsimas ini tepat, dengan adanya pendataan tersebut juga tim Pamsimas dapat mengetahui apakah aliran airnya dapat berjalan lancar atau tidak.

**Tabel 4.4**

**Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Di Desa Bakti Makmur**

No.	Indikator	Hasil		
		Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif
1.	Transparan	✓		
2.	Akuntabilitas	✓		
3.	Partisipasi		✓	
4.	Kesamaan hak		✓	
5.	Fasilitas	✓		
6.	Ketersediaan barang dan jasa	✓		
7.	Pemilihan saluran distribusi	✓		

Sumber: Hasil olahan data, 2024

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini ialah:

- a) Informasi terkait kegiatan program dan untuk menjalankan program tim Pamsimas menjain akan keterbukaan dan kebebasan bagi setiap masyarakat, baik dari sisi keterbukaan informasi pengelolaan keuangann dan unit pekerja dari tim Pamsimas.
- b) Setiap jabatan yang diemban dan kemampuan para anggota pada struktur tim Pamsimas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawab para anggota. Kewajiban mempertanggungjawabkan serta melaporkan suatu keberhasilan ataupun suatu kegagalan program mencapai tujuan dan misi sesuai yang direncanakan sebelumnya dengan adanya pertanggungjawaban yang dapat dilaporkan.
- c) Dengan pendekatan partisipatif suatu perencanaan dilaksanakan dengan melibatkan semua pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) terhadap pembangunan serta pembangunan yang sedang berlanjut. beberapa masyarakat mengganap kerusakan pada mesin, jaringan perpipaan, dan sebagainya merupakan tanggung jawab tim Pamsimas.
- d) Pamsimas yang menyatakan bahwasannya program Pamsimas ini menggunakan pendekatan berbasis masyarakat dengan tidak

membedakan perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan hal sebagainya, akan tetapi para tim Pamsimas struktur organisasinya diisi oleh semua jajaran laki-laki.

- e) Fasilitas yang tersedia untuk menunjang berjalannya program ialah, menggunakan sambungan pipa yang disalurkan kerumah masing-masing masyarakat dilengkapi kran air dan meteran air.
- f) Dan dalam pengambilan air masyarakat tidak pernah dibatasi oleh tim Pamsimas untuk mengambil air dan tim Pamsimas sebisa mungkin memberikan layanan yang layak untuk masyarakat.
- g) Tidak adanya kriteria khusus untuk pemilihan jalur distribusi. Terlepas akan digunakan fasilitas tersebut atau tidak. Tim Pamsimas tetap memberikan jalur distribusi, apabila kemungkinan masyarakat yang tadinya tidak menggunakan dapat digunakan langsung.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Tarekait pemberitahuan tentang jalannya program mungkin tim Pamsimas dapat menyediakan *platform* yang mudah diakses oleh masyarakat.
- b) Dalam memonitoring program sebaiknya dilakukan secara berkala agar tujuan program dapat terlaksanan sesuai kapasitas program.

- c) Kurangnya partisipasi masyarakat ini dikarenakan masyarakat sudah membayar, maka masyarakat menganggap untuk semua sarana dan prasarana, serta kerusakan yang terjadi itu tanggung jawab tim Pamsimas. Akan tetapi tim Pamsimas juga membutuhkan masyarakat untuk saling bergotong royong untuk menjaga fasilitas bersama.
- d) Dalam pemilihan anggota tim Pamsimas sebaiknya tidak dilihat dari jabatan seseorang ataupun gender dalam menjalankan programnya.
- e) Pastikan sistem distribusi air memiliki tekanan yang stabil agar semua pengguna mendapatkan pasokan air yang cukup.
- f) Pastikan untuk selalu meningkatkan layanan kepada masyarakat, dengan layanan yang cepat serta tanggap.
- g) Pastikan jalur distribusi mengakomodasi kebutuhan semua kelompok masyarakat termasuk yang pinggiran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adiguna, W. G. (2020). Evaluasi Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Desa Bangka Masa Kecamatan Rana Mese Kabupaten Manggarai Timur.
- Ahmad, Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. 1 Nomor 1, 173–186.
- Aji, A. P., & Utomo, I. H. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Di Desa Krendowahono Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. 1(1).
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. 2.
- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arianto, N., & Octavia, B. D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(2), 98. <https://doi.org/10.32493/drj.v4i2.9867>
- Arif\*, Moh. M. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i1.18024>
- Armaniah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. 2(2).
- Creswell, John. 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Toronto: Sage Publication.
- Departemen Kimpraswil ,2002, Pedoman/Petunjuk Teknis Dan Manual, Bagian 6, Sistem Penyediaan Air Minum Perkotaan, Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah, Jakarta.

- Djana, M. (2023). Analisis Kualitas Air Dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Di Kecamatan Natar Hajimena Lampung Selatan. *Jurnal Redoks*, 8(1), 81–87. <https://doi.org/10.31851/redoks.v8i1.11853>
- Dwiningsi, Siti Irene Astuti. 2015. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Endang Widi Winarni. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Penelitian Tindakan Kelas (PTK) )*. PT. Cahaya Prima Sentosa.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11001>
- Febrian, D. (2019). Analisis Pelaksanaan Distribusi Penjualan Produk Percetakan Buku ( Kasus Kantor Perwakilan PT. Penerbit Erlanga di Pekanbaru ). 1.
- Feni Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiati. (2022). *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Gafar, M. (2021). Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tolitoli. .2 No.7, 1951–1958.
- Hadayaningrat. 2019. Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. Diakses pada 30 Januari 2022 dari <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/741>
- Hajar, S. H., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.136-142>
- Idkhan, M. A., Andi Agustang, Andi Muhammad. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. 1, NO. 2, 127–133.
- Indrasari Meithiana., 2019, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Iryana, Risky Kawasati. (2022). Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. 1–17.

- Kaehe, D., Ruru, J. M., & Rompas, W. Y. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara.
- Karundeng, T. N., Mandey, S. L., & Sumarauw, J. S. B. (2019). Analisis Saluran Distribusi Kayu (Studi Kasus Di CV. Karya Abadi, Manado).
- Kasmir.(2017) Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler. 2002. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P. A. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016, Marketing Management. Edisi Terjemahan. Jakarta: Jurnal UI
- Kurniawan. 2005. Transformasi pelayanan Publik. Yogyakarta, Teori Efektifitasdalam kinerja.
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1), 165–170. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Marsono, Y. R., Ali Masduki, Bowo Djoko. (2019). Evaluasi Sistem Distribusi Dan Rencana Peningkatan Pelayanan Air Bersih Pdam Kota Gorontalo. 4, No. 2, 125–134.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). CV. Indra Paharsta.
- Media PUPR. (2020). Propinsi Riau Tertinggal Dalam Program Pelayanan Air Bersih. <https://pu.go.id/berita/propinsi-riau-tertinggal-dalam-program-pelayanan-air-bersih>
- Mentri PUPR. (2014). POLA Pengelolaan Sumber Daya Airwilayah Sungai Rokan. Kementrian PUPR.
- Moenir, A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.p.16.
- Mulyadi, A. (2019). Permasalahan Lingkungan Provinsi Riau. 6 No. 10.
- Nengsi, S. (2019). Analisis Keberlangsung Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pasca PAMSIMAS) Di Desa Lilli

Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 33.  
<https://doi.org/10.35329/jkesmas.v4i1.233>

Ningrum, D. W. N. (2020). Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Pelayanan Kampung Keluarga Berencana Kabupaten Sumedang. *PERSPEKTIF*, 9(1), 46–54. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i1.2835>

Nirmala, D., & Hendro, E. P. (2021). *Petunjuk Praktis Perumusan Masalah Penelitian Kebahasaan Bagi Pemula*. 5.

Nurdarmasih, K., Atmadja, A. T., & Julianto, I. P. (2019). Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sistem Pemberian Kredit Mutranin Pada Dadia Tangkas Kori Agung Desa Pakraman Bila Bajang, Kecamatan Kubutambahan. 10(1).

Pebrian, R. (2015). *Responsibilitas Pemerintahan Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Desa Cikandang Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut)* (Skripsi, Universitas Padjadjaran).

Putra, A. Y. (2019). Uji Kualitas Air Tanah Dari Kadar Tds, Ion So42- Dan No3-Di Kecamatan Kubu Babussalam, Rokan Hilir. *Journal of Research and Education Chemistry*, 1(2), 23.  
[https://doi.org/10.25299/jrec.2019.vol1\(2\).3498](https://doi.org/10.25299/jrec.2019.vol1(2).3498)

Ratminto. Dirjosarjo. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Riantari, M., & Muhiddin, A. (2022). Penerapan Prinsip Partisipasi Dan Responsibilitas Dalam Proses Pembangunan Desa Di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. 3.

Ridhahani. (2020). *Metodologi Penelitian Dasar (Bagi Mahasiswa dan Peneliti Muda)*. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari.

Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 685–694. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>

Sadali, M. (2021). Implementasi Nilai Kesamaan Hak Dan Kesamaan Derajat (Issue Gender) Dalam Meningkatkan Keharmonisan Hidup Bermasyarakat, Berbangsa Dan Bernegara (Tinjauan historis, sosiologis, politis, ekonomis dan manajemen negara). *Jurnal Terapung : Ilmu - Ilmu Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.31602/jt.v3i1.5094>

- Saputra, P. P., Aisyah, S., & Darmanto, D. (2021). Analisis Perencanaan Pembangunan Partisipatif Di Desa Pemekaran Sebagai Perwujudan Demokratisasi Ditingkat Lokal (Suatu Studi Pada Desa Pemekaran Di Kecamatan Mendo Barat, Kabupaten Bangka). *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 6(1), 74. <https://doi.org/10.24198/jwp.v6i1.32304>
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (t.t.). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang.
- Sudaryono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. PT. RajaGafindo Persada.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwarno, H. L. (2019). Sembilan Fungsi Saluran Distribusi: Kunci Pelaksanaan Kegiatan Distribusi Yang Efektif. *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian: Andi Offset*, Yogyakarta.
- Universitas Brawijaya, Imawan, A., Irianto, G., Universitas Brawijaya, Prihatiningtias, Y. W., & Universitas Brawijaya. (2019). Peran Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Membangun Kepercayaan Publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(1). <https://doi.org/10.18202/jamal.2019.04.10009>
- Waworundeng, S. M. C. L., Ismail Sumampow, Welly. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. Vol.1, No. 1, 1–9.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan.
- Wuryanto, N., Teguh. (2020). Analisis Saluran Distribusi Selektif Agendan Sub Agen Terhadap Volume Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Charoen

Pokphand Indonesia Tbk. Area Pemasaran Kabupaten Blitar). 1 (2), 23–14.

## LAMPIRAN







## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Siti Nurkholizah  
Tempat/Tanggal Lahir : Dusun Bhakti, 28 Agustus 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. H. Rifai Aziz, Dusun Bhakti  
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Ismam  
Ibu : Wartik  
Alamat : Jl. H. Rifai Aziz, Dusun Bhakti

### **Pendidikan Formal**

1. SDS Bahtera Makmur
2. SMP Negeri 5 Bagan Sinembah
3. SMA Negeri 2 Bagan Sinembah
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 378/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024  
Lampiran : -.-  
Hal : **Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 17 Sya'ban 1445 H  
27 Februari 2024 M

Kepada Yth : **Kepala Desa Bakti Makmur**  
**Kecamatan Bagan Sinembah Raya, Provinsi Riau**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **SITI NURKHOLIZAH**  
N P M : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS  
(PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI  
BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR  
BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,  
  
  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402





**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR  
KECAMATAN BAGAN SINEMBAH  
KEPENGHULUAN BAKTI MAKMUR**

Kantor : Jl.lintas Bakti Makmur – Tjg Medan Kode Pos : 28992

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 044 / S.KET / BM / III / 2024

Pj. Penghulu Bakti Makmur Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, dengan ini memberikan izin melakukan penelitian skripsi kepada :

Nama Mahasiswa : **SITI NURKHOLIZA**  
NPM : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademi 2023/2024  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS  
(PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI  
BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR  
BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR  
Tanggal Pelaksanaan : 04 Maret 2024 – 04 April 2024 (Satu Bulan)

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Bakti Makmur, 26 Maret 2024

Pj. Penghulu Bakti Makmur



**SUJAKNO, S.Pd.SD**

NIP: 19670827 200009 1 001

 26/2 2024  
Draf Wawancara

Draf Wawancara

**Judul Penelitian** : EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS  
(PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI  
BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR  
BERSIH DI DESA BAKTI MAMUR

**Nama Peneliti** : Siti Nurkholizah

**NPM** : 2003100004

**Mahasiswa** : Administrasi Pembangunan FISIP-UMSU/Medan

**Hari/Tanggal** :

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Umur :

**B. Daftar wawancara:**

**B.1 Kepala Desa/ PJS (Pejabat Sementara) Desa Bakti Makmur.**

1. Apa peran dan kontribusi Pamsimas dalam meningkatkan akses air bersih di Desa Bakti Makmur?
2. Apakah terdapat evaluasi atau monitoring berkala terhadap kinerja tim Pamsimas?
3. Apakah dalam pelaksanaan program Pamsimas benar-benar sejalan dengan hasil atau tujuan yang diinginkan?
4. Apakah dengan adanya tim Pamsimas dapat memaksimalkan program Pamsimas dalam pendistribusian air bersih?

**B.2 Ketua tim Pamsimas sekaligus Ketua RT 001 Desa Bakti Makmur.**

1. Apakah sumber daya yang dimiliki cukup untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan pada program Pamsimas?
2. Bagaimana pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur air bersih yang telah dibangun melalui program Pamsimas?
3. Apakah ada kriteria dalam pemasangan jalur perpipaan dari sumber air ke rumah warga?
4. Apakah ada batasan untuk masyarakat untuk pengambilan air di Pamsimas?
5. Bagaimana perencanaan atau strategi jangka panjang untuk menjaga keberlanjutan program Pamsimas di Desa Bakti Makmur?

**B.3 Bendahara tim Pamsimas Desa Bakti Makmur.**

1. Bagaimana proses pengelolaan keuangan dilakukan pada Pamsimas?
2. Bagaimana proses pelaporan keuangan dilakukan pada Pamsimas?
3. Apakah ada kebijakan atau prosedur yang mengatur penggunaan dan pertanggungjawaban dana pada Pamsimas?
4. Apakah ada kegiatan atau inisiatif tertentu yang dilakukan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan?
5. Bagaimana sistem pencatatan keuangan diatur dan dijalankan? Apakah ada aplikasi khusus?

**B.4 Humas tim Pamsimas sekaligus Ketua RT 003 Desa Bakti Makmur.**

1. Apa saja hambatan utama yang dihadapi oleh tim Pamsimas dalam penyediaan air bersih yang terjangkau bagi masyarakat, dan bagaimana cara mengatasinya?
2. Bagaimana pamsimas berperan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap air bersih di wilayah yang dilayani?
3. Apakah diseta keluhan dari masyarakat bapak langsung terjun kelapangan atau menunggu koordinasi terlebih dahulu dari ketua tim Pamsimas?
4. Dalam menjalankan program Pamsimas apakah masyarakat Desa Bakti Makmur ikut membantu dalam keberhasilan program?

**B.5 Ketua RT 001/002/003 Desa Bakti Makmur.**

1. Apakah anda merasa bahwa program Pamsimas telah membantu meningkatkan akebilas air bersih di wilayah anda?
2. Setelah adanya distribusi air ini, apakah masyarakat mendapatkan dampaknya?
3. Bagaimana pendapat anda tentang keberlanjutan program Pamsimas dalam jangka panjang?

**B.6 Masyarakat dengan jarak terdekat dan jauh pada Pamsimas RT 001/002/003.**

1. Apakah keluhan anda tentang penyediaan air bersih ini langsung ditanggapi oleh tim Pamsimas?
2. Apakah ditempat anda tekanan airnya dan jalur distribusi air berjalan lancar?
3. Apakah tarif yang telah ditetapkan oleh tim Pamsimas sesuai deengan pemakaian air yang anda gunakan?

4. Apakah anda merasakan manfaat air bersih setelah ada program Pamsimas?
5. Sejauh mana anda merasa terlibat dalam pengelolaan atau pemeliharaan fasilitas Pamsimas?







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 105/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 15 Januari 2024, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SITI NURKHOLIZAH**  
N P M : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS (PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR**  
Pembimbing : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 025.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.  
**Masa Kadaluarsa tanggal: 15 Januari 2025.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 05 Rajab 1445 H  
17 Januari 2024 M

  
**Dr. ARIFIN SAHIEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0430017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menandatangani surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/AK.KP/PT/IXI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

[umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, ..... FEBRUARI ..... 2024.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SITI NURKHOLIZAH  
N P M : 2003100004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1231.../SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024... tanggal 15 Januari 2024 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS  
(PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI  
BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN  
AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKTUR

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

( AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.P.A.P

NIDN: 01 20016303

Pemohon,

( SITI NURKHOLIZAH )





UMSU  
United in Goodness | Together

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 283/UNDIII.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Selasa, 20 Februari 2024  
Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt.2  
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	SITI NURKHOLIZAH	2003100004	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS (PROGRAM PENYEDIAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENJUS RIBUSIAN AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKMUR
7	FARADINA IKHWANI	2003100012	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	STRATEGI MSDU KELOMPOK PK (PEMBERDAYAAN KESEJAHTERAAN KELUARGA) DALAM PENGEMBANGAN UMKM DI KELURAHAN LABUHAN DELI
8	ANNISA PUTRI SETAWAN	2003100015	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AFFAN AL-QUDUS, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING KELOMPOK PKK DALAM PROGRAM PAKKS (Peningkatan Peranan Wanita Keluarga Sehat Sejahtera) di Kelurahan Tanlung Mulla Hilir
9	FAIZA STEVANI	2003100049	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	RAFEQAH NILAR RIZKY, S.Sos., MA.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR CAMAT HATONDUHAN KABUPATEN SIMALUNGUN
10	M. RINDAM SAPUTRA	1703100072	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS PENGAWASAN LANGSUNG DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM MENGOPTIMALKAN FUNGSI RUANG TERBUKA HIJAU DI KOTA MEDAN

Medan, 07 Sabtu, 1445 H  
17 Februari 2024 M



Dr. Arifin Saputra, S.Sos., MSP.  
MOP  
STRANS  
SIPOL  
SIPOL



UMSU  
Unggul Cerdas Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN SKRIPSI  
Nomor: 810/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024  
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU LL 2



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	ERIC SELVIO	1903100008	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP	IDA MARTINELLY, SH, MM	EFEKTIVITAS ORGANIZING KELOMPOK PERKUMPULAN PETANI PEMAKAI AIR (P3A) DALAM PENGELOLAAN AIR IRIGASI DI DESA SEI REJO KECAMATAN SEI RAMPAH
2	FARRIZA HAVIS	2003100019	IDA MARTINELLY, SH, MM	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP	FUNGSI PENGAWASAN REPRERIF DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENCEGAHAN PENCEMARAN LIMBAH BERBAHAYA DI KABUPATEN DELI SERDANG
3	ANNISA PUTRI SETIAWAN	2003100016	IDA MARTINELLY, SH, MM	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING KELOMPOK PKK DALAM PROGRAM P2WIKSS (PENINGKATAN PERANAN WANITA KELUARGA SEHAT SEJAHTERA) DI KELURAHAN TANJUNG MUDA HILIR
4	SASKIA ANZLIKA	2003100041	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP	EFEKTIVITAS GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF DALAM MENGELOLA KELOMPOK TANI MILO CANNI SERASI DI DESA PUNGULAN KECAMATAN AIR JOMAN
5	SITI NURKHOLZAH	2003100004	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP	EFEKTIVITAS PELAYANAN PARTISIPATIF TIM PAMSIMAS (PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT) DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI DESA BAKTI MAKKUR

Notulis Sidang:

1.

Ditandatangani:

Ketua, Tim

Tuan, Frans  
Ketua, Tim

Medan, 12 Dzulqaidah 1445 H  
20 Mei 2024 M

Panitia Ujian

Sekretaris

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum  
Ketua, Rektor

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.LKom





# Jurnal KESKAP

*Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*

## SURAT KETERANGAN

No. 681/KET/KESKAP/V/2024

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Siti Nurkholizah  
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Efektivitas Pelayanan Partisipatif Tim Pamsimas (Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) Dalam Pendistribusian Air Bersih di Desa Bakti Makmur  
Jumlah Halaman : 12 Halaman  
Penulis : Siti Nurkholizah, Agung Saputra

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 15 Mei 2024

Redaktur Jurnal KESKAP



**Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi A Berdasarkan Keetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP/PT/IX/2018  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
NPP. 1271202D1000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) [perpustakaan\\_umsu](#)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 00748/KET/IL5-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Siti Nurkholizah  
**NPM** : 2003100004  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan/ P.Studi** : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Syawal 1445 H  
03 Mei 2024 M

Kepala Perpustakaan,

  
Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.