



**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM PELAYANAN  
PENYALURAN AIR BERSIH  
(Studi di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 Kecamatan Ternate Tengah)**

Oleh :

**Syaiful Madjid<sup>1</sup>, Jainudin Lapandewa<sup>2</sup>, Abdullah Kaunar<sup>3</sup> dan Raoda M. Djae<sup>4</sup>**

Corresponding author : Syaiful Madjid  
E-mail : [syaifulmadjid18@gmail.com](mailto:syaifulmadjid18@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami dan mengetahui secara mendalam tentang kinerja PDAM Kota Ternate dalam penyaluran air bersih di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha memberikan pemahaman secara mendalam tentang obyek yang di teliti serta memberi gambaran yang jelas mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian. Adapun yang menjadi sumber data yaitu berjumlah 9 Orang terdiri dari Kepala Sub. Seksi Distribusi atau penyaluran air bersih PDAM Kota Ternate, Lurah Kelurahan Moya, Ketua RT 05 dan Ketua RT 08 Kelurahan Moya, serta masyarakat 5 Orang, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dokumentasi dan bantuan data sekunder.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Penyediaan air bersih di Kelurahan Moya RT 05 - RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah sejauh ini belum dianggap efektif, karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air secara merata. Hal ini Karena, upaya penyediaan air bersih masih berada dalam tataran penyambungan pipa yang diorientasikan pada tiap-tiap RT di Kelurahan Moya, sedangkan yang di inginkan oleh masyarakat Kelurahan Moya yaitu instalasi penyaluran air harus di salurkan pada setiap rumah di Kelurahan Moya terutama pada RT 05-08. Namun di yakini benar bahwa saat ini,, pihak PDAM Kota Ternate senantiasa berupaya keras dengan menyalurkan air bersih dengan menggunakan metode dourp air melalui mobil tangki untuk memenuhi kebutuhan konsumsi air bagi masyarakat Kelurahan Moya terutama pada RT 05-RT 08 meskipun masi juga belum efektif sesuai dengan harapan masyarakat

***Kata Kunci : Kinerja dan Pelayanan***

---

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia



## PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota metro politan.

Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada tiap-tiap daerah untuk mengelolanya. Sebab pada initya hal tersebut senada dengan amanat yang tertuang dalam Pasal 10 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa, daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui Peraturan Daerah pelaksanaannya diserahkan kepada sebuah instansi. Dalam hal ini instansi yang menangani adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM Kota Ternate merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya

adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. PDAM Kota Ternate sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan kontribusi yang memadai. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu serta *cost effective*, Mulyadi dan Setyawan Johny (2001:20)

Oleh karena itu, pada era globalisasi seperti sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan profesionalisme sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan sebuah produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan / konsumen, sehingga pelanggan / konsumen merasa puas atas apa yang mereka telah dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal pelayanan kepada pelanggan/konsumen.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ternate sebagai sebuah perusahaan besar yang mempunyai pengalaman dalam pelayanan publik, maka sudah seharusnya mutu pelayanan PDAM Ternate tidak diragukan lagi. Namun dalam kenyataan bahwa mutu pelayanan PDAM Ternate, hingga sekarang belum juga memadai bahkan masih terkesan jauh dari maksimal alias banyak kekurangan khususnya dalam hal penyaluran air bersih. Karena dengan jangka waktu dan atau durasi yang relatif lamban memicu melonjaknya rasa ketidakpuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Ternate. Karena hingga kini, masyarakat di Kelurahan Moya

Kecamatan Ternate Tengah belum seluruhnya menikmati jasa layanan yang diberikan oleh PDAM dalam penyaluran air berish maka, sebagai alternatif masyarakat Kelurahan Moya terutama di RT 05-08 dengan inisiatifnya secara individu membuat sebuah bak penampungan air hujan. Namun hal ini tentunya hanya bersifat sementara dan bukan pula solusi yang terbaik, karena dikhawatirkan jika tidak turun hujan atau terjadinya musim kemarau tentunya akan sangat menyusahakan masyarakat itu sendiri.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini memakai tipe dan jenis penelitian yakni metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah Deskriptif Kualitatif yang bisa dipahami serangkaian prosedur yang digunakan dalam pemecahan yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan obyek-obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Menurut Lexy A.Maleong (2000:3) penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Yang diarahkan untuk menjelaskan hal-hal atau masalah yang terjadi dan digambarkan sesuai dengan fokus masalah penelitian.

### **TINJAUAN KONSEP**

#### **A. Teori Kinerja**

Teori kinerja Organisasi Konsep kinerja selalu dikaitkan dengan akuntabilitas yang berkenaan dengan *check and balance* kelembagaan dalam suatu administrasi. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan sebagai penampilan unjuk kerja atau prestasi. Prawirosentono seperti dikutip SinambelaLijan Sinabela (2006:136), bahwa secara etimologi kinerja berasal dari kata

performance, performace berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entry*) yaitu :

1. Memasukkan, menjalankan, melaksanakan;
2. Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar;
3. Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan;
4. Menggambarkannya dengan suara atau alat musik;
5. Melaksanakan atau menyempurnakan dengan tanggungjawab;
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan;
7. Memainkan alat musik;
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Marihot Tua Efendi (2002:120), Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi beberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan.Simpulan dari pengertian kinerja tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil kerja yang dicapai selama periode waktu tertentu. Kinerja suatu jabatan keseluruhan dengan jumlah rata-rata dari fungsi kinerja atau kegiatan yang dilakukan.

Definisi kinerja dari pemahaman secara eksternal, yang membandingkan dengan keseluruhan status organisasi dengan pesaing, pemilik dan standart eksternal dikemukakan Bill Foster, dan Karen R. (2001:223), yang merumuskan konsep kinerja secara multidimensional, yaitu sebagai *the overall status of and organizaitionin relation to competitors, or aganst its own or external* standar. Cara pandang terhadap kinerja baik secara internal maupun eksternal, pada dasarnya menunjukkan perlunya suatu perhatian terhadap penggunaan standard internal dan eksternal dalam pengukuran kinerja suatu organisasi pelayanan publik. Kinerja organisasi menurut Atkinson seperti dikutip Siagian akan menunjuk pada efektivitas

organisasi, dimana hal itu akan menyangkut pengharapan untuk mencapai hasil yang terbaik sesuai dengan tujuan kebijakan. Isu efektivitas organisasi dalam kaitannya dengan kinerja organisasi, menurut Mathis mencakup *how well the organization is doing*, bagaimana suatu organisasi mencapai profit tujuannya dan tingkat kepuasan dari para pelanggan/pengguna jasa pelayanannya, Robert L. Mathis dan John H Jackson (2002:120).

### B. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja (*Performance Measurement*) adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi, sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah mutu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Indikator atau kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja bersifat variatif artinya terdapat berbagai indikator sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Selain itu, Dwiyanto pun menawarkan tiga konsep indikator dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu antara lain : *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. *Responsiveness (responsivitas)* adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsivitas* merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya, Agus Dwiyanto, dkk (1995:7-8).

Hatry seperti dikutip Sadu wasistiono (2002:32), bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan berpedoman pada sumber data dari :

- (1) *analysis of agency records*,
- (2) *trained observer procedures*,
- (3) *citizen client surveys*.

Tujuan pengukuran kinerja disebutkan Hatry adalah untuk:

- (1) mengetahui efisiensi dan kualitas layanan,
- (2) memotivasi birokrasi publik guna meningkatkan kualitas layanan,
- (3) pengawasan pelaksana kebijakan,
- (4) menentukan dan menyesuaikan anggaran,
- (5) mendorong birokrasi publik untuk memusatkan perhatian pada kebutuhan masyarakat, dan
- (6) memperbaiki kualitas layanan.

### C. Konsep Pelayanan

Dalam menelusuri seluk beluk pelayanan, banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli yakni : Menurut Sianipar (2000:7) pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Sedangkan Kotler seperti dikutip Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, Sampara Lukman (2000:8).

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, Sampara (2000:8).

Oleh karena itu, kajian tentang pelayanan masyarakat telah lama menjadi perhatian ilmu pengetahuan. Secara filosofi kehadiran Ilmu Administrasi Negara terkait dengan konsep pelayanan masyarakat atau lebih populer disebut dengan pelayanan umum (*public*). Ilmu Pemerintahan yang



muncul kemudian semakin memperkaya telaah terhadap pelayanan masyarakat umum. Pelayanan masyarakat, hingga saat ini telah mencakup kegiatan yang luas dan kompleks sehingga teramat sulit untuk dapat mengidentifikasi dan serta menginventarisirnya. Untuk memudahkan pemahaman, secara sederhana pengertian pelayanan masyarakat adalah aktifitas aparat pemerintah dalam tingkatan dan dalam jabatan apapun untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang secara pribadi maupun kelompok yang bersifat universal. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Moenir bahwa, "hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi ataupun yang juga tugasnya menyelenggarakan pelayanan". Munir mengartikan pelayanan adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya" Monir (2002:16).

Talididuhu Ndraha seperti dikutip dalam Aries Djaenuri, (1995:35), mengabstraksikan bahwa "pelayanan (service) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintahan kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak tersebut dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini di kenal adanya hak bawahan dan hak pemberian. Hak bawahan selalu bersifat individual dan pribadi. Sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak bawahan dan hak pemberian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat".

## HASIL PENELITIAN

### A. Kinerja PDAM dalam Pelayanan Penyaluran Air Bersih

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Keberadaan PDAM sebagai unsur pelayanan publik, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga produk lebih mempertimbangkan kemampuan masyarakat, namun di balik fungsinya sebagai unsur pelayanan publik juga tidak terlepas dari dimensi ekonomi, yaitu mencari keuntungan.

PDAM dalam usahanya sebagai badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Dalam hal ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi perkembangan kelangsungan dunia usaha dan perkembangan ekonomi di daerah, percepatan pembangunan di daerah, karena produk air bersih yang dihasilkan oleh PDAM merupakan barang yang essential yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Secara umum, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berbeda dengan perusahaan swasta murni yang selalu berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*). Salah satu tujuan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah secara khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah.

Apabila merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No:690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), di sana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM harus mampu membiayai dirinya sendiri dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya. Di samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemerintah.

Selanjutnya dalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 690.900-327 tahun 1994, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk mencapai tujuan di atas, maka penyelenggaraan, pengelolaan, dan pembinaan terhadap PDAM harus berdasarkan kepada prinsip-prinsip dan azas ekonomi perusahaan sehat.

Di sadari benar bahwa pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain.

Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Olehnya itu peranan pemerintah daerah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada tiap-tiap daerah untuk mengelolanya, maka mekanisme dan prosedur penyediaan dan penyaluran air diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 28 Tahun 2011 tentang

Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate, bahwa untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan air minum yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate sehingga memenuhi aspek kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta lebih berdaya guna dan berhasil guna, maka perlu diatur ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan air minum.

Kinerja PDAM Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kaitannya dengan penyaluran air bersih di Kelurahan Moya RT 05- RT 08 sudah berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, dan sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Agar lebih jelasnya kita dapat mengetahui terkait dengan kinerja PDAM Kota Ternate dalam penyaluran air bersih di Kelurahan Moya. Namun masih ada sedikit masalah terkait dengan waktu penyalurannya yang dilakukan pada sore hari, semestinya dilakukan pada pagi hari agar bisa digunakan oleh warga untuk keperluan rumah tangga, seperti mandi, memasak dan lain-lain.

## **B. Tanggapan Masyarakat Terhadap Kinerja PDAM Kota Ternate**

Untuk mengukur efektivitas kinerja suatu organisasi baik itu organisasi swasta atau organisasi pemerintah tentunya akan dilihat dari seberapa besar respon dan tanggapan publik terhadap apa yang sudah dilakukan oleh organisasi tersebut, hal ini sangat penting mengingat dari respon dan tanggapan publik itulah yang akan dijadikan sebagai takaran untuk kita dapat memberikan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi sudah dapat memuaskan publik atau tidak.

PDAM Kota Ternate sebagai perusahaan milik pemerintah di daerah tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat di Kota Ternate dalam hal ini terkait dengan masalah penyaluran air di Kota Ternate

secara umumnya dan khususnya pada Kelurahan Moya RT 05 dan 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah. Mungkin kita sudah ketahui secara bersama bahwa realitas yang terjadi di lapangan saat ini bahwa PDAM sudah berupaya menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai perusahaan pemerintah milik daerah yang bertanggung jawab dalam hal pelayanan penyaluran air bersih di Kota Ternate.

PDAM Kota Ternate saat ini belum maksimal dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat Kelurahan Moya RT 05 dan RT 08 melalui proses penyediaan air bersih di Kelurahan Moya Kecamatan Kota Ternate Tengah. Oleh karena itu, menurut hemat penulis PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk kita dapat melihat sejauh mana kualitas kinerja PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Kinerja PDAM Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Moya terutama pada RT 05 dan RT 08 terkait dengan penyaluran air bersih memang sudah di jalankan, Namun masih ada hal-hal lain yang perlu di perhatikan terutama soal penyaluran pipa di rumah-rumah warga. Selain itu juga, masih terdapat berbagai kendala-kendala yang dihadapi PDAM dalam memberikan pelayanan air bersih di Kelurahan Moya. Kendala utama dalam proses penyaluran air bersih di Kota Ternate umumnya dan Kelurahan Moya RT 05-RT 08 khususnya terkait dengan efektivitas pelayanan PDAM yaitu terkait dengan jangkauan pelayanan, serta Kontinuitas distribusi air. Karena pada prinsipnya hingga saat ini PDAM Kota Ternate masih terbentur oleh masalah-masalah yang bersifat teknis dalam menyediakan pasokan air ke Kelurahan Moya khususnya pada RT 05-RT 08.

## KESIMPULAN

1. Penyediaan air bersih di Kelurahan Moya RT 05 - RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah sejauh ini belum dianggap efektif, karena Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air secara merata. Hal ini Karena, upaya penyediaan air bersih masih berada dalam tataran penyambungan pipa yang diorientasikan pada tiap-tiap RT di Kelurahan Moya, sedangkan yang di inginkan oleh masyarakat Kelurahan Moya yaitu instalasi penyaluran air harus di salurkan pada setiap rumah di Kelurahan Moya terutama pada RT 05-08. Namun di yakini benar bahwa saat ini, pihak PDAM Kota Ternate senantiasa berupaya keras dengan menyalurkan air bersih dengan menggunakan metode dourp air melalui mobil tangki untuk memenuhi kebutuhan konsumsi air bagi masyarakat Kelurahan Moya pada RT 05-RT 08 meskipun masih juga belum efektif sesuai harapan masyarakat.
2. Terdapat beberapa kendala utama dalam proses penyaluran air bersih di Kota Ternate umumnya dan Kelurahan Moya RT 05-RT 08 khususnya terkait dengan efektivitas pelayanan PDAM yaitu terkait dengan jangkauan pelayanan, serta Kontinuitas distribusi air. Karena pada prinsipnya hingga saat ini PDAM Kota Ternate masih terbentur oleh masalah-masalah yang bersifat teknis dalam menyediakan pasokan air ke Kelurahan Moya khususnya pada RT 05-RT 08 yakni : masi minimnya sarana dan prasarana pendukung (Pipa dan perangkatnya) yang dapat menghubungkan satu Kelurahan ke kelurahan lainnya di Kota Ternate, serta beberapa faktor lain dianggap prinsip.

## SARAN

1. Di harapkan pada PDAM Kota Ternate agar penyediaan air bersih di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah perlu ditingkatkan karena air merupakan sumber kebutuhan utama bagi masyarakat.

2. Sarana dan prasarana penyediaan air bersih perlu di realisasikan secara efektif, sebab kebutuhan akan air bagi masyarakat di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 adalah merupakan sesuatu yang penting dan mendesak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amir. M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1993, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- ADE, Sarni, et al. KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN HALMAHERA TENGAH. *Journal Of Administrative Science-JAS*, 2023, 1.1: 32-40.
- Barata Adya Atep, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Boyatzis, R, 1982, *The Competent Manager*, Wiley, New York.
- Burhani Lawrens, tanpa tahun, *Kamus Ilmiah Populer*, Lintas Media, Jombang.
- Bruns, 1992, *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, MAP-UGM dan Pustaka Pelajar , Yogyakarta.
- Cravens.W.David, 1996, *Pemasaran Strategis "Edisi ke empat Jilid I"*, Elangga, Jakarta.
- Djaenuri, Aries, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum*, IP.Pres, Jakarta
- Dwiyanto, Agus, dkk, 1995, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK.UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Marihot Tua, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo, Jakarta.
- Foster, Bill dan Karen R. Seeker. *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Penerbit PPM, Jakarta.
- IBRAHIM, Abdul Halil H., et al. Potret Buram Pemerintahan Politik Birokrasi, Pelayanan Publik, Inovasi dan Konflik. 2022.
- IBRAHIM, Abdul Halil Hi, et al. Kualitas Pelayanan Kargo Bandar Udara Di Wilayah Kepulauan. 2023.
- J.P.G. Sianipar, 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN RI, Jakarta
- Juliantara, 2005, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- LA SUHU, Bakri, et al. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPPD Kabupaten Halmahera Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2023, 2.2: 110-123.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Pres, Jakarta.
- LA SUHU, Bakri, et al. Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kecamatan Pulau Mangoli Tengah Kabupaten Kepulauan Sula. *Jurnal Government Of Archipelago-Jgoa*, 2021, 2.2: 1-9.
- LA SUHU, Bakri. Kebijakan Publik. 2023.
- Mahsun, Mohammad, 2006, *Pengukuran Kinerja sektor Pelayanan Publik*. BPTe, Yogyakarta.
- Mathis, L. Robert dan John H Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi I*, Administrasi Niaga Politeknik Negeri, Bandung.
- Moleong, J. Laexy, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.





- Mulyadi dan Johny, Setyawan, 2001. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Perusahaan. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, Az, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, CV. Bina Putra.
- Prabowo, Rinto, 2009, *Kinerja Pegawai Ditinjau dari Karakteristik Pegawai dan Lingkungan Kerja*. Cet Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rasyid, Ryaas, 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yasir Watampone, Jakarta.
- Sanapiah Faisal, 2001, *Format-Format Penelitian Sosial*, Dasar-Dasar dan Aplikasinya, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinungan, 1992, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Sinambela, Lijan, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Suradinata, Ermaya, 1997, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Surya, Dharma, 2005, *Manajemen Kinerja*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.