

**STRATEGI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR DALAM  
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALUI PENANGANAN  
KETERSEDIAAN AIR BERSIH**

**(Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar)**



**SKRIPSI**

Di Susun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Ilmu  
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Oleh

**Petrosina Lambey**

**4519021041**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar).

Nama Mahasiswa : Petrosina Lambey

Nomor Stambuk : 4519021041

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 5 September 2023

Menyetujui :

Pembimbing I


Nining Haslinda Zainal S.Sos., M.Si  
NIDN.0915098606

Pembimbing II

Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc  
NIDN. 09010128704

Mengetahui:

Dekan FISIP  
Universitas Bosowa Makassar



Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

Drs. Natsir Tompo, Msi  
NIDN. 0901065901

## HALAMAN PENERIMAAN


Pada hari ini, Tanggal 5 September 2023 Dengan Judul Skripsi **Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar).**

Nama : Petrosina Lambey  
Nomor Stambuk : 4519021041  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Makassar, 5 September 2023




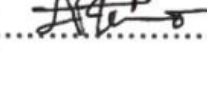
**Pengawas Umum:**

  
**Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si**  
Ketua

  
**Drs. Natsir Tompo, M.Si**  
Sekretaris

**Tim Penguji :**

1. Nining Haslinda Zainal S. Sos., M.Si.
2. Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc.
3. Dr. Ali Anas, S.Sos., M. Si.
4. Dr. Dra. Nürkaida, M.M .

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

## SURAT PERYANTAAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Petrosina Lambey

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi :Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih. (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar).

Saya menyatakan bahwa tulisan dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari karya tulisan orang lain, baik sebagian ataupun menyeluruh. Pendapat ahli, dan rujukan lain (Penelitian sebelumnya dan Jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulisan lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini di buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 5 September 2023



Petrosina Lambey

## KATA PENGANTAR

### Salam Sejahtera Untuk Kita Semua

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-nya hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih. (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar). Ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan sebuah karya yang dirangkai sejak Mei 2023 dan diselesaikan pada Agustus 2023. Skripsi ini merupakan saksi bisu atas perjuangan yang penulis lakukan, melawan semua pertengkaran hebat isi kepala, kesendirian, dan ketidakpastian hidup. Penulisan Skripsi ini atas dasar pertimbangan serta pemikiran ilmiah sebagai realitas dan acuan pikiran penulis selama menempa diri di bangku kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Hadirnya skripsi ini sebagai bentuk usaha maksimal penulis, banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat bantuan sumbangsi pemikiran, kritik, dan saran yang bersifat membangun serta dukungan dari berbagai pihak baik secara moral, spiritual dan materil.

Skripsi ini saya persembahkan untuk mereka yang selalu bertanya “*kapan skripsimu selesai?*” atau “*kapan kamu wisuda?*”. Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-

baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan penulis disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sulit rasanya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu melalui penulisan skripsi ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya pada semua pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis di antara lain, kepada :

1. Prof.Dr.Ir.Batara Surya, S.T.,M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa.
2. Dr.A.Burchanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa.
3. Drs. Natsir Tompo, M.si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Nining Haslinda Zainal, S.Sos.,M.si selaku pembimbing I dan Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan, nasehat, arahan serta waktunya untuk bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengantar yang baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Almarhum Piter Lambey seseorang yang saya sebut Papa. Puji Tuhan penulis sudah berada di tahap ini menyelesaikan skripsi sederhana sebagai perwujudan terakhir saat

angkat benar-benar pergi. Kepada ibu saya Saratu Lambey, terima kasih sudah mengizinkan saya untuk merantau, sehingga saya dapat bisa merasakan perihnya kehidupan di tanah perantauan, doa, cinta dan motivasi semangat dan nasehat serta kata-kata yang sering dilontarkan. “*Anak Mama Papa Pasti Bisa. Libatkan Tuhan Selalu Dalam Setiap Langkah Agar Diberikan Kebaikan Dan Kemudahan*”. Dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya.

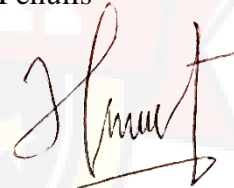
7. Segenap Direksi PDAM Kota Makassar beserta jajarannya yang membantu penulis selama penelitian berlangsung, memberikan masukan dan arahan untuk kelancaran penelitian di lapangan.
8. Segenap Masyarakat Untia yang sangat membantu peneliti dalam memberikan informasi yang jelas dalam penelitian di lapangan.
9. Saudara- saudari seperjuangan ADM B yang senantiasa selalu ada dalam suka maupun duka.
10. Teman sepejuangan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019
11. Saudara-saudari dalam grup” BIG FAMILY B.SALLU” yang senantiasa selalu menemani dan mendukung penulis selama proses perkuliahan dan kehidupan di kota rantauan.
12. Saudara/Saudari Yani, Mustika, Ave yang senantiasa menemani selama proses penelitian berlangsung. Memberikan semangat dan doa kepada penulis.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejuh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai

tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah  
sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik  
dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut  
dibanggakan untuk diri sendiri.

Serta kepada semua orang yang telah memberikan sumbangsih serta  
dukungan selama penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berharap agar TUHAN  
YANG MAHA ESA dapat melimpahkan kepada kita semua berkah kebaikan serta  
kesehatan dalam hidup ini, Amiin.

Makassar 5, September 2023

Penulis



**PETROSINA LAMBEY**



## ABSTRAK

**Petrosina Lambey.** Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar). Dibimbing oleh Nining Haslinda Zainal S.Sos., M.Si dan Dr. Ade Ferry Afrisal S.H., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi PDAM Kota Makassar dalam mengambil langkah untuk mensejahterahkan masyarakat melalui penanganan ketersediaan air bersih di kelurahan untia kota makassar dan untuk mengetahui Tatakelola Perusahaan PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penanganan ketersediaan air bersih. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, serta telaah dokumen melalui penelitian di PDAM Kota Makassar dan Masyarakat yang terdampak. Model analisis yang digunakan yaitu teknik analisis menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan serta menggunakan teknik analisis data SWOT menurut I Gusti Ngurah yang dimana analisis ini menentukan titik kekuatan dan kelemahan yang berasal dari dalam dan menganalisis peluang dan ancaman yang berasal dari luar. Hasil menunjukkan bahwa: (1) Strategi PDAM Kota Makassar dalam menangani ketersediaan air bersih di kelurahan untia masih sangat perlu di tingkatkan mulai dari sarana dan prasarana dalam mendukung pendistribusian air, manajemen keuangan yang perlu dikelola dengan baik, dukungan pendanaan Pemerintah Kota Makassar dalam mendukung pelayanan air bersih kepada masyarakat, membuka lebih luas kerjasama dengan pihak ketiga agar dalam pendistribusian air bersih dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. (2) Sistem Tatakelola Perusahaan PDAM Kota Makassar sudah dapat dikatakan berjalan dengan efektif walaupun masih dalam proses penyusunan pedoman GCG, namun penerapan prinsip keterbukaan pada pemegang saham, pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kapasitas, tanggung jawab kepada masyarakat, mempertahankan keputusan dengan berbagai tekanan dari luar yang muncul dan memberikan hak dan kesempatan bagi pada pegawai untuk mengemukakan pendapat pada lingkungan PDAM Kota Makassar sudah berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** Strategi, Tatakelola, Pendistribusian Air bersih, Kesejahteraan.

## ABSTRACT

**Petrosina Lambey.** *The Strategy Of Regional Drinking Water Companies In Makassar City In Improving People's Welfare Through Handling The Availability Of Clean Water ( Study In The Untia District Makassar City).* Supervised by Nining Haslinda Zainal S.Sos., M.Si and Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc.

*This study aims to determine PDAM Makassar's strategy in taking steps to improve the welfare of society through handling the availability of clean water in the Untia sub-district of Makassar city and to know the Corporate Governance of PDAM Makassar City in improving people's welfare through handling the availability of clean water. Data was collected through observation, in-depth interviews, and document review through research on PDAM Makassar City and affected communities. The analysis model used is the analytical technique according to Miles and Huberman which consists of three activity flows, including data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and using the SWOT data analysis technique according to I Gusti Ngurah where this analysis determines the strengths and weaknesses that come from within and analyze opportunities and threats that come from outside. The results show that: (1) PDAM Makassar's strategy in dealing with the availability of clean water in the Untia sub-district still needs to be improved starting from facilities and infrastructure to support water distribution, financial management that needs to be managed properly, funding support for Makassar City Government in supporting services clean water to the community, opening up wider cooperation with third parties so that the distribution of clean water can be carried out effectively and efficiently. (2) It can be said that PDAM Makassar City's corporate governance system is running effectively even though it is still in the process of preparing GCG guidelines, but applying the principle of transparency to shareholders, division of tasks and responsibilities according to capacity, responsibility to the community, defending decisions with various pressures from outside that emerged and provided rights and opportunities for employees to express opinions in the Makassar City PDAM environment that was going well.*

**Keywords:** *strategy, governance, clean water distribution, well being.*

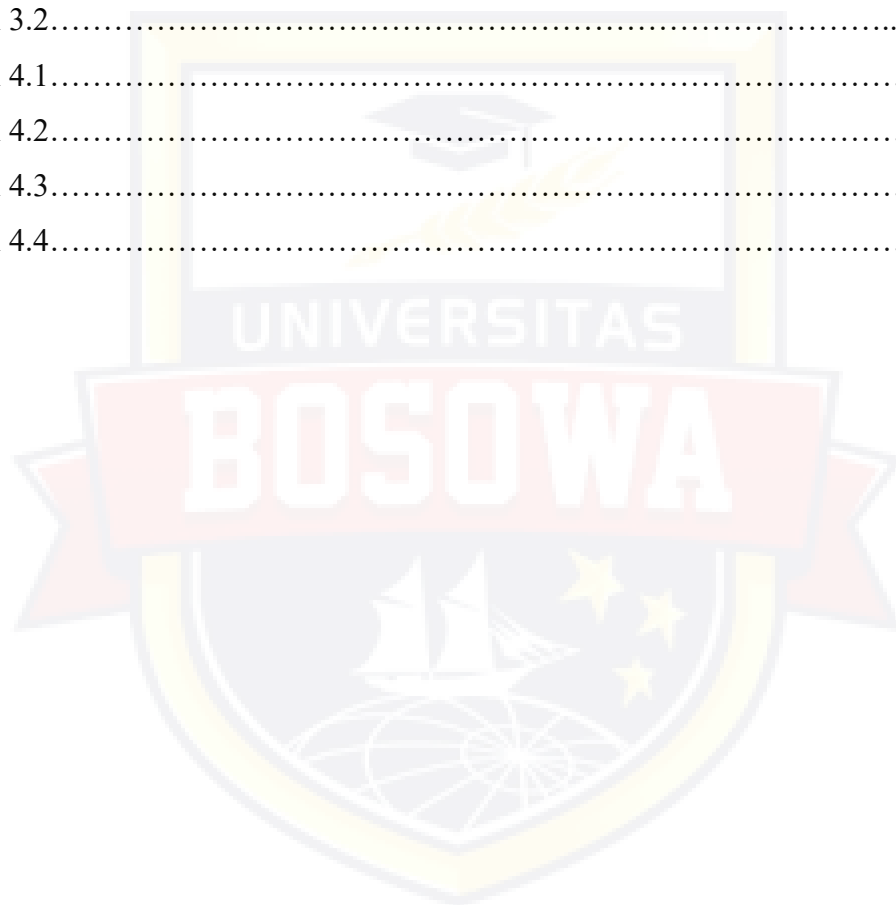
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
A. Tinjauan Teori	
a) Konsep Strategi .....	19
b) Konsep Tatakelola Perusahaan.....	32
c) Konsep Pelayanan Publik .....	37
d) Konsep Peningkatan .....	41
e) Konsep Penanganan.....	43
f) Konsep Kesejahteraan .....	44
g) Konsep PDAM .....	47
h) Konsep Air Bersih .....	49
B. Penelitian Terdahulu.....	53
C. Kerangka Konsep Penelitian .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>58</b>
A. Jenis Pendekatan dan Penelitian.....	58
B. Lokasi dan waktu Penelitian .....	59

C. Sumber Data Penelitian.....	60
D. Informan Penelitian.....	61
E. Desain Penelitian.....	62
F. Deskripsi Fokus dan Insikator penelitian.....	62
G. Teknik Pengumpulan Data.....	63
H. Teknik Pengabsahan Data Penelitian.....	64
I. Teknik Analisis Data.....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	74
a) Gambaran Umum Kota Makassar .....	74
b) Gambaran Umum Kecamatan Biringkanaya.....	83
c) Gambaran Umum Kelurahan Untia.....	85
d) Gambaran Umum PDAM Kota Makassar .....	88
B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>200</b>
A. Kesimpulan .....	200
B. Saran.....	204
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>205</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>212</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>231</b>

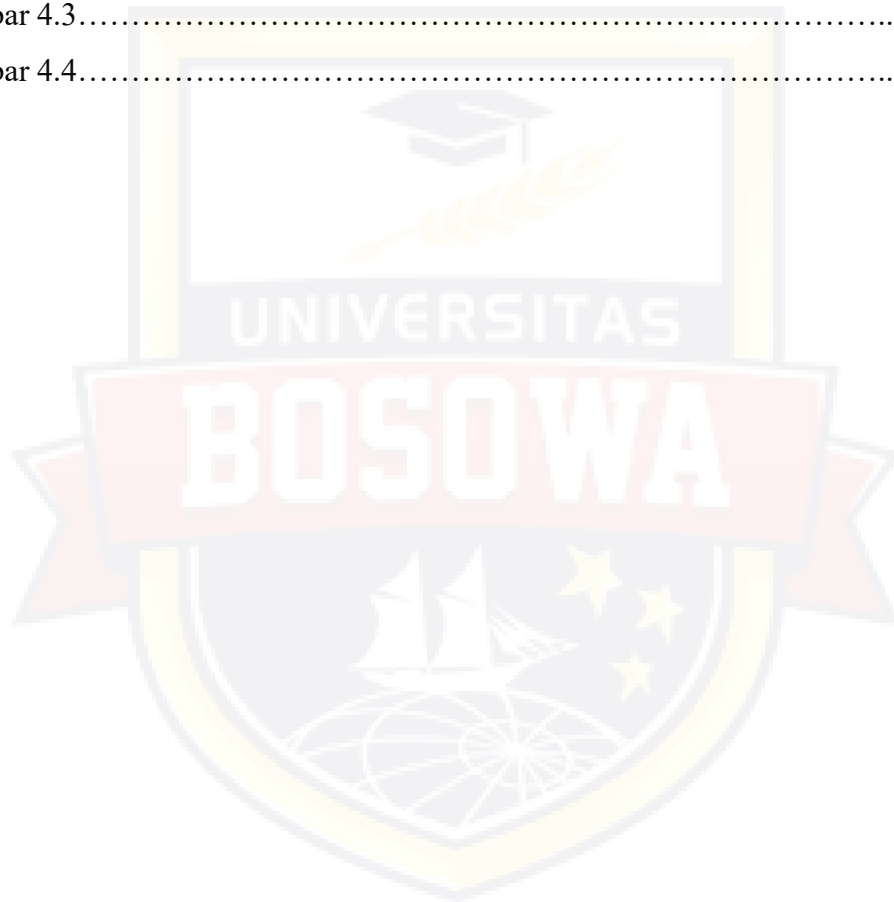
## Daftar Tabel

Tabel 1.1.....	12
Tabel 2.1.....	50
Tabel 2.2.....	53
Tabel 3.1.....	62
Tabel 3.2.....	74
Tabel 4.1.....	77
Tabel 4.2.....	86
Tabel 4.3.....	96
Tabel 4.4.....	174



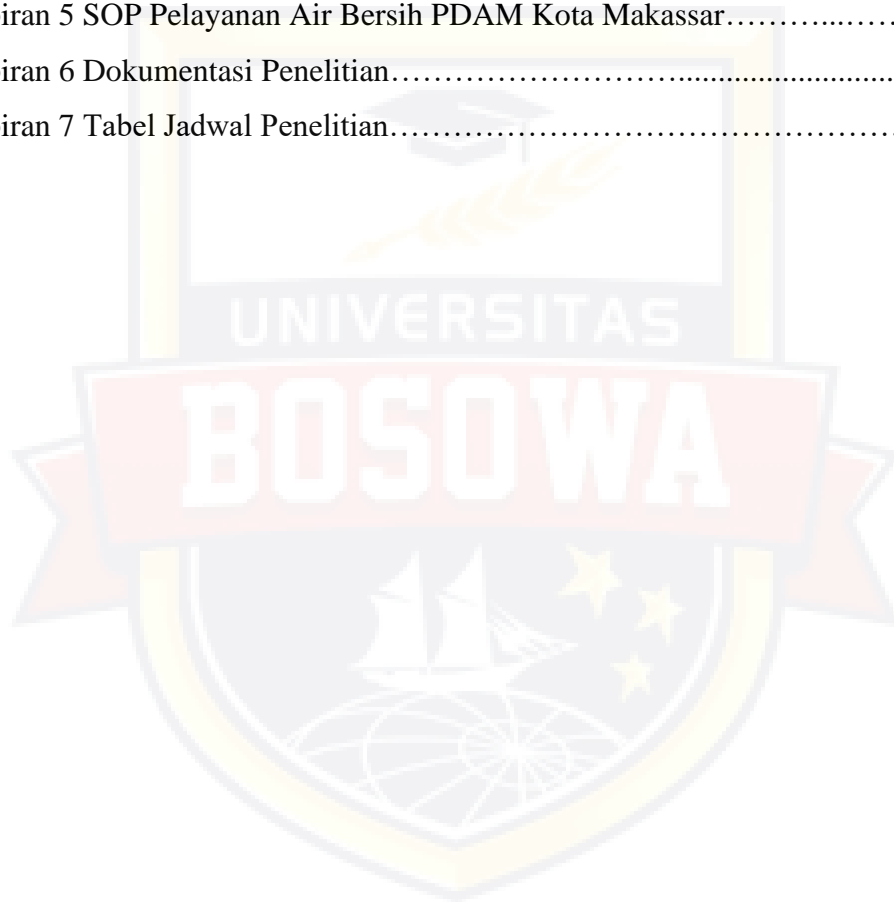
## Daftar Gambar

Gambar 1.1.....	7
Gambar 2.1.....	58
Gambar 4.1.....	84
Gambar 4.2.....	85
Gambar 4.3.....	88
Gambar 4.4.....	94



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Motto.....	214
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	215
Lampiran 3 Pedoman Observasi.....	222
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian.....	223
Lampiran 5 SOP Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Makassar.....	227
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	228
Lampiran 7 Tabel Jadwal Penelitian.....	231



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemenuhan Air bersih sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan serta kesejahteraan kehidupan masyarakat. Air bersih biasanya diartikan sebagai air yang layak digunakan sebagai air baku bagi air minum dan untuk pasokan dasar dilingkungan hunian (Wahyu, Nitih, Tjahayni. 2020). Dengan menggunakan kelayakan yang terkandung pada pengertian artinya layak untuk mandi, mencuci dan minum. Selayaknya menjadi air yang layak untuk diminum, tidak diartikan bahwa air bersih itu dapat diminum langsung tetapi harus melalui proses sterilisasi terlebih dahulu melalui pemanasan hingga mendidih. Secara terang kementerian kesehatan mempunyai definisi tentang air bersih. Air bersih merupakan air yang memenuhi syarat untuk sistem penyediaan air minum. Persyaratan yang dimaksud ialah persyaratan dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi dan radiologi agar ketika masuk ke dalam tubuh tidak menimbulkan efek samping (Ketentuan Umum Permenkes No. 416/Menkes/PER/IX/1990).

Pasokan air bersih yang tidak optimal dapat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, produktivitas ekonomi dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Akses yang memadai terhadap air bersih sangat terkait dengan kondisi lingkungan alam di suatu wilayah dan menjadi komponen kunci pembangunan manusia yang berkelanjutan, mendapatkan air bagi kebutuhan pokok merupakan hak asasi setiap warga negara.



Peningkatan jumlah penduduk yang terus menerus beserta aktivitasnya telah berimplikasi kepada kebutuhan terhadap air bersih yang juga semakin bertambah. Ketersediaan Air bersih merupakan hal yang harus di penuhi oleh pemerintah indonesia, dengan merujuk payung hukum negara indonesia pada pembukaan Undang-undang dasar 1945 alinea IV yang berbunyi “ Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara indonesia yang melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan untuk mensejahterahkan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia”. Hal tersebut menjadi sebuah ukuran bahwa kesejahteraan umum harus berimplikasi sepenuhnya kepada masyarakat melalui pelayanan yang pemerintah berikan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada. Hal kesejahteraan umum juga mengacu pada Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 5 mengenai sumber daya air “Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat “. Dan diperjelas dalam PERDA Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 pasal 36 mengenai pengembangan sistem jaringan sumber daya air baku yang menjelaskan “ SPAM (Sistem Penyedia Air Minum) harus menjamin kuantitas, kualitas. Penyediaan air minum bagi penduduk, kegiatan ekonomi dan meningkatkan efesisiensi dan cakupan pelayanan serta menjamin jaringan perpipaan terdistribusi. Jaringan perpipaan meliputi : unit air baku, unit produksi, unit ditribusi, unit pelayanan, dan unit pengelolaan dengan kapasitas produksi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kota”. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya air bersih sangat menjamin keberlangsungan hidup dan

kemakmuran masyarakat dan harus diberikan secara merata dengan memperhatikan aspek kualitas air bersih yang diberikan bebas dari bahan kimiawi sehingga tidak menimbulkan efek samping ketika digunakan.

Air memiliki fungsi yang sangat kompleks dalam kehidupan kita diantaranya adalah digunakan untuk keperluan domestik seperti minum, cuci pakaian, penyiraman tanaman, penggelontoran air limbah, dalam Pertanian digunakan dalam bentuk pengaliran irigasi untuk tanaman hidroponik maupun tanaman yang langsung di tanam seperti padi, sayur-sayuran, dan buah-buahan, serta dalam sektor industri air memiliki fungsi yang sangat luas digunakan sebagai sumber energi dan sebagai pelarut produk makanan. Menurut (Esser. 2016) dalam (Feby Mega Illahi. 2020) menemukan bahwa sarana prasarana air bersih mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. (Feby Mega Illahi. 2020) menemukan bahwa adanya peningkatan terhadap akses air akan menyebabkan peningkatan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat di kabupaten kota di Indonesia. Akses air bersih sangat penting dalam menentukan angka harapan hidup, adanya peningkatan akses air bersih baik dalam rumah tangga, individu, maupun masyarakat maka akan menurunkan resiko terkena penyakit, sehingga angka harapan hidup meningkat yang akhirnya juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada dasarnya masyarakat juga memiliki hak atas air artinya bahwa negara menjamin air bersih yang dibuktikan dengan adanya Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 6-8 tentang sumber daya air yang berbunyi “ Negara menjamin hak rakyat atas air

guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya dan terjangkau”. Dengan prioritas penggunaan sumber daya air yaitu prioritas I untuk kebutuhan pokok sehari-hari, kemudian prioritas II untuk pertanian rakyat, serta prioritas III untuk kebutuhan usaha atau industri (Admindpu, 2021). Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 ini juga mengatur mengenai peran serta masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air, dimana masyarakat memiliki hak :

1. Memperoleh akses untuk memanfaatkan sumber daya air.
2. Penggunaan air untuk memenuhi kebutuhan utama minimal sehari-hari, pertanian skala kecil, dan kegiatan non komersial.
3. Menerima manfaat atas pengelolaan sumber daya air.
4. Menerima ganti rugi yang wajar atas kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat dari pelaksanaan pengelolaan sumber daya air.
5. Menerima informasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air.
6. Menyatakan pendapat terhadap rencana pengelolaan sumber daya air yang sudah diumumkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi setempat.
7. Menyampaikan laporan dan pengaduan kepada otoritas di atas kerugian yang dideritanya yang berkaitan dengan penyelenggaraan. Pengelolaan Daya Air atau.
8. Mengajukan gugatan kepada pengadilan tentang berbagai hal sumber daya air yang berbahaya bagi kehidupan.

Masih pada Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 bahwa dalam memakai Sumber Daya Air, masyarakat berkewajiban untuk :

1. Melindungi dan memelihara kelangsungan fungsi asal daya air.
2. Melindungi dan mengamankan prasarana sumber daya air.
3. Melakukan perjuangan penghematan dalam penggunaan air.
4. Melakukan usaha pengendalian serta pencegahan terjadinya pencemaran air.
5. Melakukan renovasi kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh kegiatan yang ditimbulkan.
6. Menyampaikan akses untuk penggunaan sumber daya air dari sumber air yang berada di tanah yang dikuasainya bagi masyarakat.

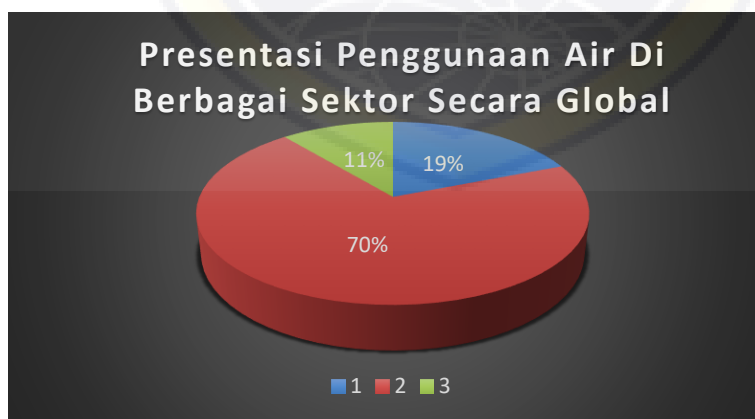
7. Menyampaikan kesempatan kepada pengguna air lain untuk mengalirkan air melalui tanah yang dikuasainya.

Namun pada kenyataannya secara general pemenuhan ketersediaan air bersih masih menjadi hal yang sering kita jumpai di negara-negara di dunia bahkan di Indonesia sendiri, Indonesia memiliki keragaman alam yang kaya disertai potensi air yang luar biasa untuk kawasan Asia-Oseania, Indonesia ini memiliki 17.000 pulau dengan garis pantai 81.000 km dan lima pulau utama yakni Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Irian. Dari aspek geografis yang menyebabkan permukaan daratan Indonesia menjadi variasi di antara lain terdiri dari gunung, bukit, danau, rawa dan sebagainya (Maura Rosita. 2023). Menurut WHO dan UNICEF pada konferensi air PBB 2023 mencatat bahwasanya 2,8 miliar penduduk di dunia masih minum dari air yang tidak aman sementara itu 3,6 miliar penduduk hidup tanpa layanan sanitasi yang layak serta 3 miliar penduduk lainnya tidak memiliki fasilitas pompa air serta pipa ledeng air di rumah mereka. (Kresentia Madina. 2023). Menurut WHO (*World Health Organization*) dalam jurnal *biology education 2019*, presentasi kebutuhan air bersih di seluruh dunia akan meningkat seiring pertumbuhan penduduk yang meningkat pula. Jumlah pemakaian serta jenis kebutuhan air setiap orang berbeda-beda tergantung segala aktivitas dan pola hidupnya, air yang diharapkan manusia harus cukup untuk seluruh kebutuhan hidup khususnya kebutuhan minum. Air berperan penting dalam perekonomian, pengaturan bahan pangan mulai dari jenis sawah dan tegalan yang paling mudah, hingga pertanian terbaru seperti sawah atau tambak membutuhkan air. Bahkan perkembangan suatu wilayah juga ditentukan oleh ketersediaan air bersih yang memadai (Ambarwati. R.D. 2019).

Air memiliki banyak kegunaan dan bisa bermanfaat di berbagai sektor yang menopang perekonomian di dunia. Terutama kegunaan air dalam sektor pertanian dimana berfungsi sebagai irigasi untuk membantu penyerapan unsur hara (makanan) dari dalam tanah ke akar tanaman serta membantu menjaga suhu tanaman agar tetap stabil. Tidak cukup sampai disitu air juga memiliki kegunaan dalam sektor industri dimana air difungsikan sebagai pendingin dalam suatu pabrik, dan bahan baku sebuah produk, dan digunakan sebagai penghasil energi listrik. Air juga digunakan dalam sektor domestik dimana peranan air sangat begitu kompleks sebagai penyangga kehidupan, air dipergunakan untuk kebutuhan air minum, mandi, mencuci, dan pembuangan.

Pada dasarnya penyediaan air bersih berpengaruh terhadap taraf ekonomi kesejahteraan masyarakat. Menurut FAO (*Food and Agriculture Organization*) Badan PBB untuk konsumen terbesar air adalah bidang pertanian sebanyak 70%, industri 19% dan rumah tangga 11%. Berikut presentasi penggunaan air di berbagai sektor secara global.

**Gambar 1.1 Presentasi Penggunaan Air Secara Global**



**Sumber:** Budaya. jogjaprovo.go.id 2022.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa air mempunyai peran dan fungsi ekonomi dan sumberdaya untuk keberlangsungan kehidupan di dunia, sehingga air dapat meningkatkan kesejahteraan dalam ekonomi karena berperan dalam penyediaan pangan melalui peningkatan konversi lahan sawah, kebun sayuran dan buahan. Sejalan dengan itu tingkat pendapatan masyarakat akan ikut meningkat dan membuat masyarakat mampu memenuhi kebutuhan hidup yang lebih baik dan layak. Air merupakan sumber daya alam yang berlimpah di muka bumi, komposisinya mencapai 326 triliun galon air di bumi yang terdiri dari 97% air laut yang tidak dapat dikonsumsi, 2% air yang membeku (es kutub) dan sisanya 1% air tawar yang dapat dikonsumsi (air permukaan danau, sungai dan air tanah). (Sri Utami & Sri Kurniati. 2017).

Manajemen sumber daya air di Indonesia menghadapi persoalan yang sangat rumit, mengingat air memiliki beberapa peran yang meluas dan berperan penting dalam pembangunan ekonomi. Dengan perluasan populasi dan naiknya kebutuhan akan air di sektor industri, telah terjadi perubahan yang sangat cepat dalam sumber daya alam. Perluasan lahan untuk keperluan perladangan, agraria, pemukiman dan kegiatan manufaktur yang tidak berkoordinasi dengan baik telah membawa perluasan konflik antara pengguna air bersih untuk keperluan keluarga, agraria dan dan kegiatan manufaktur, termasuk pemanfaatan air permukaan dan air bawah tanah metropolitan.

Indonesia menjadi salah satu negara dengan potensi sumber daya air yang besar di dunia (Maddocks et al, 2018) dalam (Badrum Tamam. 2018). Meskipun dengan potensi sumber daya air yang besar, tidak menutup kemungkinan

kelangkaan air bersih pada beberapa wilayah di Indonesia masih terjadi. Adapun laporan Bappenas 2023, tercatat ketersediaan air di sebagian besar wilayah pulau Jawa mencapai 14,15 miliar meter per kubik dikarenakan daerah Jawa memiliki jumlah penduduk tertinggi di Indonesia dan diikuti oleh Bali saat ini yang memiliki ketersediaan air mencapai 2,21 miliar meter per kubik dan sudah tergolong langka hingga kritis mengingat pertumbuhan penduduk yang tidak bisa dikontrol serta pembangunan infrastruktur yang meningkat setiap tahunnya mengakibatkan kebutuhan air juga ikut meningkat. Kesulitan air higienis juga berlaku untuk air minum, RPJMN 2020 -2024 mencatat hanya 6,87% rumah tangga yang memiliki akses air minum bersih. Tercatat pada penelitian sosial ekonomi nasional memperlihatkan bahwa hanya ada sebesar 90% rumah tangga yang memiliki akses air minum layak, meskipun distribusinya tidak merata. (Envihsafkm. 2023). Penggunaan air yang tidak aman dapat membawa dampak yang serius bagi tubuh manusia (Swiss Cham. 2022) pemerintahan Indonesia dalam hal ini sudah menetapkan standar Air Bersih pada Permenkes No. 32 Tahun 2017 dalam kaitannya dengan standar kualitas baku mutu kesehatan lingkungan dan persyaratan kesehatan air untuk keperluan higienis sanitasi, kolam renang, air minum, dan permandian umum. Air yang cocok untuk kebutuhan sanitasi. Yaitu air yang tidak beraroma, tidak ada rasa, tidak kotor dan memiliki taraf kekeruhan yang rendah. Selain itu, air tersebut juga tidak mengandung bakteri E.Coli dan mengandung lapisan bahan kimia yang rendah, seperti PH, zat besi, deterjen, sianida, pestisida, timbal, seng dan lain-lain. Sanitasi air dapat diartikan sebagai proses pembersihan air sehingga aman

digunakan. (Sri Wahyuningsi 2022). Pentingnya sanitasi yang aman bagi lingkungan masyarakat akan membawa manfaat yang luar biasa dikarenakan terhindar dari paparan penyakit yang tidak terhitung jumlahnya akibat air yang terkontaminasi oleh kotoran dan kuman (Swiss Cham. 2022). Begitu juga dengan standar air minum itu sendiri yang harus dilindungi dari sumber polusi, hewan pembawa penyakit, dan tempat perkembangbiakan hewan dan bakteri. Secara fisik air bersih yang dimungkinkan untuk diminum yaitu tidak beraroma, warnanya bening, tidak ada rasa, dan tidak terbuka secara langsung dibawah sinar matahari atau memiliki suhu sejuk sekitar 10-25 derajat Celcius, dan tidak ada endapan di dasar air (Safitri, 2020) dalam (Badrum Tamam. 2018).

Mengakses air bersih menjadi hal yang harus terpenuhi dalam keberlangsungan kehidupan manusia (Vina Mareta. 2021). Dalam hal konsumsi untuk rumah tangga, industri, dan ruang publik, penggunaan air bersih secara teratur sangatlah penting. Karena pentingnya kebutuhan akan air bersih, wajar saja jika sektor air bersih mendapat perhatian utama untuk perawatan karena mempengaruhi kehidupan banyak orang. Kebutuhan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dipenuhi dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan infrastruktur yang ada. Di wilayah metropolitan, Sistem penyediaan air bersih dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat, baik secara individu maupun kolektif, sedangkan sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kebutuhan akan air bersih merupakan kebutuhan yang tidak terbatas dan konsisten. Sebaliknya kebutuhan air bersih akan penyediaan dari waktu ke



waktu semakin meningkat yang terkadang tidak sesuai oleh kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kota/kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Hal ini menjadikan kualitas layanan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga pelayanan air bersih merupakan komponen pelayanan yang sangat penting. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melakukan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diembannya, maka pengelolaan sistem air bersih harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai standar kriteria yang telah ditentukan. Fenomena penurunan debit air selalu diakibatkan oleh faktor iklim musim kemarau yang mengakibatkan rendahnya curah hujan yang turun (Joleha Bochari. 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Ardila Yananto. 2016) dalam jurnal Sains dan Teknologi Cuaca, menunjukkan pada tahun 2015 Indonesia mengalami musim kemarau yang terparah sepanjang sejarah di Indonesia, akibatnya terjadi krisis air bersih di sejumlah daerah di Indonesia dan yang paling terdampak ada di pulau Jawa, Sulawesi, Sumatra. Hal ini disebabkan karena pengaruh *EL Nino Moderate*, di bagian selatan Khatulistiwa. Pengaruh fenomena *EL Nino Moderate* adalah penurunan jumlah curah hujan tahunan yang diakibatkan oleh sistem interaksi laut dan atmosfer yang ditandai dengan

meningkatnya suhu muka laut di sekitar pasifik tengah dan timur sehingga menyebabkan perkembangan massa uap air mengalami perubahan dan menyebabkan pengurangan intensitas air hujan yang turun. Dampak dari fenomena *El Nino* bagi sebagian besar wilayah indonesia selalu berasosiasi dengan bencana kekeringan akibat berkurangnya intensitas curah hujan (Gabriel Yedaya. 2019). Oleh hal tersebut pada bulan Februari 2015 provinsi sumatera dan kalimantan pada umumnya sudah mulai banyak muncul titik api dari peristiwa kebakaran lahan dan hutan yang memicu terjadinya bencana kabut asap. Akibatnya, pada tahun ini kekurangan air bersih di indonesia dapat dikatakan mengalami penurunan yang sangat drastis. (Ardila Yananto. 2016).

Fenomena *El Nino* sendiri tidak hanya berdampak di sebagian besar daerah di indonesia, namun juga berdampak di daerah sulawesi selatan khususnya pada kabupaten kepulauan selayar. Desa Tarupa dimana masalah kekurangan air sudah dialami masyarakat tersebut sejak lama. Minimnya curah hujan yang turun dikarenakan letak geografisnya yang terpisah dari daratan sulawesi, serta kurangnya titik sumber air bersih di daerah tersebut yang menyebabkan masyarakat harus memilih berjalan kaki 700 meter ke lubang galian sumur untuk mendapatkan air bersih untuk dapat digunakan dalam keperluan sehari-hari (Fikri Arisandi 2022).

Sejalan dengan itu permintaan pendistribusian air bersih melalui PDAM di sulawesi selatan, khususnya kota makassar semakin meningkat setiap tahunnya. Dikarenakan masyarakat sadar akan kebutuhan air bersih. Berikut data jumlah pengguna air bersih PDAM.

**Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Air Bersih (PDAM)**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Air Bersih (PDAM)
1	2019	1723 Orang
2	2020	1826 Orang
3	2021	1733 Orang

**Sumber :** BPS Sulawesi Selatan 2021.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan 2021, tercatat jumlah pelanggan air bersih terus menunjukkan peningkatan yang fluktuatif artinya bahwa adanya penurunan pada tahun 2021 diakibatkan meningkatnya pembuatan sumur galian atau bor sebagai alternatif lainnya, dalam mendukung penyediaan air bersih oleh masyarakat kota makassar. Namun sebagian besar masyarakat kota makassar masih memakai PDAM sebagai sumber penyediaan air, sejalan dengan kesadaran masyarakat akan kebutuhan air bersih. Secara nasional pada tahun 2019 jumlah pelanggan sebanyak 1723 ribu meningkat pada menjadi 1826 ribu pelanggan pada tahun 2020, Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penduduk akan menyebabkan kebutuhan air bersih juga meningkat. Pendistribusian akan air bersih menjadi hal yang sangat krusial menyangkut keberlangsungan kehidupan manusia (Michael Stiven. 2022). Dalam rangka menghadapi perekonomian serta untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam pendistribusian air bersih kepada masyarakat serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal

peningkatan akses perpipaan sistem air bersih, perlu adanya kerjasama pemerintah dan penyedia sarana dan prasarana kepada masyarakat yaitu PDAM dalam hal ini untuk dapat berkolaborasi mengambil peran-peran untuk bisa berkontribusi dalam merealisasikan kesejahteraan.

Salah satu Gejala kekurangan air bersih yang melanda beberapa daerah lainnya, banyak daerah yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih, salah satunya daerah yang memiliki karakteristik yang bermukim di pinggiran pantai, terdapat di kabupaten bima, nusa tenggara barat. Krisis air bersih sudah dirasakan masyarakat kota bima bertahun-tahun dikarenakan letak geografis daerah itu sendiri dekat dengan garis pantai, jika musim kemarau datang warga terpaksa menggunakan air sumur galian untuk digunakan sehari-hari, walaupun terasa asin akibat terkontaminasi air laut (Bima S. 2022). Seperti halnya yang di alami masyarakat kelurahan Untia yang terletak di pinggiran kota dan masuk dalam kecamatan biringkanaya kota makassar, pemukiman nelayan yang terdapat di kelurahan tersebut menghadap laut dan mengikuti pola garis pantai atau terdistribusi linear sepanjang garis pantai. Hal ini disebabkan kebiasaan warga disana yang sebagian besar berprofesi sebagai nelayan dan menganggap laut sebagai sumber penghidupan mereka.

Masyarakat di daerah tersebut harus bersusah payah menampung air hujan untuk bisa mereka pakai untuk keperluan sehari-hari jika pasokan air bersih yang dari PDAM sebanyak 10 tangki per-bulan datang terlambat, kehidupan masyarakat untia sangat tidak baik-baik saja lantaran harga air bersih dua ribu perjerigen. (Kamsah Hasan 2019). Masalah Kelangkaan air bersih masih terjadi

hingga saat ini, penyebab terjadinya kelangkaan air pada kelurahan untia diakibatkan oleh industri yang memiliki satu jalur pipa dengan daerah untia, yang mengakibatkan mesin industri yang besar tersebut menarik air yang cukup banyak sehingga mengakibatkan air bersih tidak bisa mengalir dan dirasakan oleh masyarakat, berkaitan dengan hal ini direktur utama perusahaan daerah air minum kota makassar Hamzah Ahmad juga berjanji akan menuntaskan masalah krisis air bersih yang masih dirasakan masyarakat untia (Fadli 2021). Realita dilapangan masih menunjukkan bahwa masyarakat kelurahan tersebut yang tidak terjangkau pipa PDAM. Harus mencari alternatif lain untuk memenuhi kebutuhan air bersihnya dengan cara memakai air yang berasal dari sumur bor ataupun sumur galian yang tidak memenuhi standar SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) untuk dikonsumsi sehari-hari yang terkadang air tersebut keruh dan terasa asin. Sehingga masyarakat untia harus menggunakan cara lain yaitu menampung air hujan dan membeli air bersih untuk kehidupan sehari-hari. Sehingga tingkat kesejahteraan di wilayah kelurahan untia sangat rendah di akibatkan pemenuhan ketersediaan air yang menjadi hajat hidup orang banyak tidak terpenuhi.

Mengenai kekurangan air bersih yang dialami masyarakat kelurahan untia tersebut itu tidak hanya terjadi pada musim kemarau saja, melainkan kondisi tersebut sudah lama sekali terjadi. Melihat kondisi yang ada maka dibutuhkan strategi-strategi yang mampu memaksimalkan peluang yang ada dan meminimalisir tantangan yang dihadapi oleh masyarakat untia dalam memperoleh air bersih. PDAM Kota Makassar harus lebih bertindak dan berfikir

strategis sehingga mampu merespon segala kondisi lingkungan baik eksternal maupun internal yang ada, terutama dalam permasalahan kebutuhan air bersih. Pemerintah Kabupaten/kota makassar juga harus mampu membuat strategi yang efektif dan efisien agar peningkatan air bersih melalui PDAM di kota makassar dapat mencapai visi dan misi serta tujuan untuk mensejahterahkan masyarakat. Di samping perusahaan harus dituntut untuk membuat strategi yang efektif dan efisien untuk kelancaran peningkatan air bersih. Tatakelola perusahaan yang baik juga perlu diterapkan dalam keberlangsungan suatu perusahaan dimana sistem yang tidak baik dalam sebuah perusahaan akan mengurangi kinerja pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. *Good corporate governance* atau yang kita kenal dengan tatakelola perusahaan yang baik merupakan sebuah sistem yang diterapkan untuk mengatur dan mengendalikan perusahaan guna menciptakan nilai tambah untuk semua *stakholder* dan jajarannya (Thomas.S. 2006).

Terdapat lima komponen utama yang diperlukan untuk penerapan GCG ini yaitu keterbukaan, akuntabilitas, responsibilitas, kewajaran dan kemandirian. Kelima standar ini, asalkan diterapkan dengan baik di tempat kerja organisasi, akan bekerja sesuai dengan sifat organisasi yang sebenarnya sehingga kerangka kerja organisasi tetap kokoh dan bersih dari isu-isu penyalahgunaan kebebasan.. Menurut (Dr.kirmizi. 2010) penerapan tatakelola perusahaan yang baik menjadi penolong bagi perusahaan yang menerapkan karena akan memulihkan sistem yang buruk dalam manajemen perusahaan.

Melihat landasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan konsentrasi dengan mengambil topik penelitian yang berjudul

**“Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia Kota Makassar”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

- 1) Bagaimana Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia Kota Makassar ?
- 2) Bagaimana Tatakelola Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui Bagaimana Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia Kota Makassar
- 2) Untuk mengetahui bagaimana Tatakelola Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan

Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di  
Kelurahan Unti Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi peneliti dalam menerapkan hipotesis yang didapat selama menempuh pendidikan ke dalam praktik nyata yang sepenuhnya bermaksud untuk memecahkan masalah secara deduktif dan metodis. Para akademisi diharapkan dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai referensi atau landasan teori untuk strategi pengabdian kepada masyarakat.

##### 2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan masukan bagi Pemerintahan Kota Makassar dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Kelurahan Untia dengan tujuan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan tidak lagi mengalami kekurangan air bersih di kelurahan Untia bahkan menjadi acuan kepada seluruh Kabupaten di Sulawesi Selatan. agar pendistribusian air bersih dapat merata dengan baik.



### 3. Manfaat Bagi Universitas Bosowa

Sebagai sumber informasi dan data atau bahan referensi dasar bagi mahasiswa dan ahli yang akan memimpin penelitian, serta menambah ragam kajian eksplorasi, khususnya yang mengganggu pendistribusian air bersih di kota Makassar.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Strategi**

Secara etimologis Strategi adalah sesuatu yang berasal dari bahasa Yunani, stratego. Tentang stratego, yang merupakan interpretasi yang dapat diartikan sebagai "perwira militer" yang turun dari masa pemerintahan Athena. Istilah strategi digunakan untuk memenangkan konflik dalam usaha militer. Menurut Jack Kooten dalam ( Badrum Tamam. 2018) setiap organisasi atau lembaga membutuhkan strategi manakala dalam situasi sebagai berikut:

- 1) Sumber daya yang dimiliki terbatas.
- 2) Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi.
- 3) Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi.
- 4) Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu.
- 5) Ada ketidak pastian mengenai pengendalian inisiatif.

Meskipun terminologi strategi dikemukakan oleh banyak ahli, namun pada hakikatnya mempunyai arti yang signifikan yakni mencapai tujuan dengan sukses.

Menurut Argyris (Hutapea, 2017) dalam (Badrum Tamam 2018) strategi adalah solusi yang gigih dan serbaguna untuk potensi pintu terbuka dan bahaya di luar serta kualitas dan kekurangan di dalam yang berdampak pada perbaikan di dalam suatu organisasi. Berlawanan dengan pandangan (Anthony 2013), strategi adalah perumusan misi dan tujuan organisasi, yang meliputi rencana tindakan untuk mencapai tujuan tersebut dengan secara

eksplisit mempertimbangkan kondisi persaingan dan pengaruh kekuatan eksternal yang secara langsung tetapi tidak mempengaruhi kelangsungan organisasi. Dalam hal strategi, (Stephanie K. 2003) memiliki pendapat yang sama. Menurutnya, strategi adalah proses pembuatan rencana bagi pimpinan puncak yang fokus pada tujuan jangka panjang organisasi dan menyiapkan metode atau upaya untuk mencapainya. Sebaliknya, Suryono (2004) dalam (Kasmira. 2020) mengungkapkan bahwa tujuan, sasaran, dan metode adalah tiga elemen utama yang biasanya dikaitkan dengan konsep strategi. Karenanya, ketiga standar ini harus diklaim dalam pelaksanaan teknik yang Anda butuhkan untuk dijalankan. Bintoro dalam (Dr. Djoko Soelistya. 2021) berpendapat bahwa strategi adalah keseluruhan langkah yang diambil secara cerdas dengan perhitungan khusus untuk mencapai tujuan menaklukkan masalah, dan strategi itu meliputi metode dan prosedur. Strategi, seperti yang didefinisikan oleh Pearce and Robinson dalam (Dr. Djoko Soelistya. 2021) adalah suatu kumpulan keputusan dan aksi yang menghasilkan suatu formulasi dan pelaksanaan dari rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan. Prosedur yang sukses harus mengkonsolidasikan dan menggabungkan setiap bagian dari banyak organisasi besar untuk mencapai tujuan definitifnya. Mengingat penilaian yang berkualitas di atas, cenderung beralasan bahwa teknik adalah strategi atau metode untuk mencapai tujuan secara berhasil dan efektif dengan menjawab secara konsisten terhadap kesempatan yang terbuka secara potensial dalam serangkaian pilihan administratif yang mencakup

pemeriksaan keadaan luar dan dalam, rencana sistem, pelaksanaan prosedur, penilaian dan kontrol untuk mengatasi masalah dan untuk memenuhi tujuan organisasi.

## **2. Perencanaan Strategi**

Pengertian Perencanaan Strategi menurut (Fuad D. 2021) yang di kutip dari (Jumanis Baja Vol 2). yakni:

“Perencanaan strategi adalah suatu rencana yang disusun untuk menentukan tujuan-tujuan jangka panjang organisasi. Perencanaan strategi dapat memberikan arahan dan pedoman dalam pemanfaatan sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan”.

Pengertian Perencanaan Strategi menurut Santi. 2010 yang dikutip dalam (Badrum Tamam. 2018) yakni sebagai berikut:

"Perencanaan Strategi adalah cara paling umum untuk menyelidiki, merencanakan, dan menilai teknik yang dilakukan oleh seorang untuk mengalahkan bahaya dari luar dan mempertahankan yang sudah ada. Tujuan utama dari perencanaan strategis adalah untuk memungkinkan organisasi mengantisipasi perubahan dalam lingkungan eksternal dengan menyediakan dengan pandangan objektif baik kondisi internal maupun eksternal”.

Pengertian Perencanaan Strategi menurut (Kerzner) dalam (Nurul Kurnia. 2022) yakni sebagai berikut:

Perencanaan strategi adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan, sehingga rencana strategi yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk mereka bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan.”

## 1) Manfaat Perencanaan Strategi

Perencanaan Strategi memiliki manfaat (Arini Permatasari. 2017) yaitu sebagai berikut:

- a. Berpikir secara strategis dan mengembangkan strategi-strategi yang efektif.
- b. Membangun arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang.
- c. Mendorong sistem kerja yang efektif dan efisien dengan membangun acuan kerja melalui sistem prioritas dan tahapan-tahapan kerja.
- d. Menjadi alat untuk menyampaikan informasi yang layak dan koordinasi kerja untuk selalu fokus pada tujuan yang sama.
- e. Menumbuhkan gagasan kemampuan beradaptasi dengan terus-menerus memperhatikan dan memecahkan berbagai perbaikan dalam lingkungan strategi yang kemungkinan akan mempengaruhi organisasi
- f. Memecahkan masalah utama organisasi.
- g. Memperbaiki kinerja organisasi
- h. Membangun kerja kelompok dan keahlian.

## 2) Langkah –langkah Proses Perencanaan Strategi

Jhon Bryson. 2018 mengemukakan bahwa perencanaan strategis memiliki dampak yang signifikan terhadap suatu organisasi karena banyak keuntungannya dalam mencapai tujuannya. Akibatnya, organisasi dapat menyiapkan strategi yang paling efektif untuk mencapai tujuannya dengan bantuan rencana strategis. (Jhon Bryson. 2018) berpendapat bahwa hasil dari tindakan yang cerdas diselesaikan berdasarkan sistem penyusunan.

Menurutnya ada Delapan langkah dalam proses perencanaan strategis yakni:

- a. Mulai dan sepakati proses untuk perencanaan strategis
- b. Kenali perintah organisasi
- c. Membuat nilai dan misi organisasi lebih jelas

- d. Memeriksa pengaturan internal : kekuatan dan kekurangan
- e. Survei keadaan luar
- f. Kenali isu-isu penting yang dihadapi organisasi.
- g. Munculkan metode untuk menangani masalah.
- h. Mendatangkan visi organisasi yang kuat untuk masa depan.

Delapan langkah tersebut harus mengarah kepada tindakan, hasil dan evaluasi. Selain itu, setiap langkah-langkah dalam proses perencanaan strategis harus menghasilkan tindakan, hasil dan penilaian.

**Langkah Pertama**, memulai proses untuk perencanaan strategis dan menyepakatinya. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan dengan pembuat keputusan internal dan eksternal yang penting atau pembentuk opini tentang keseluruhan proses perencanaan strategis dan langkah perencanaan yang paling penting.

**Langkah Kedua**, menentukan tanggung jawab organisasi. Maksud dari langkah ini adalah untuk mengidentifikasi dan memperdalam makna, karakter, dan amanat yang diemban oleh organisasi, baik formal maupun informal. Amanat merupakan tugas yang harus dilaksanakan dan lebih menitikberatkan pada fungsi/tugas dan kewajiban.

**Langkah Ketiga**, Organisasi harus berupaya mengidentifikasi kebutuhan sosial dan politik untuk memperjelas misi dan nilai-nilainya. Lebih dari sekadar memastikan keberadaan organisasi, menetapkan misi lebih dari itu. Jadi kita harus menjelaskan motivasi di balik misi dan kualitas hierarkis yang kita berikan sehingga kita dapat mengurangi banyak pertengkaran yang berlebihan dalam sebuah organisasi dan dapat membantu mengarahkan percakapan dengan aktivitas yang lebih memiliki manfaat.

**Langkah Keempat**, menilai lingkungan internal hal ini agar dapat mengenali kekuatan dan kelemahan internal, organisasi harus memantau sumber daya (input), strategi sekarang ( process), dan kinerja (outputs).

**Langkah Kelima**, survei keadaan luar, di mana kelompok penyelenggara harus menyelidiki keadaan di luar organisasi untuk mengenali pintu terbuka dan bahaya yang dihadapi organisasi. Pintu terbuka dan bahaya yang berharga dapat dibedakan dengan mengamati kekuatan dan pola politik, keuangan, sosial dan mekanis yang berbeda.

**Langkah Keenam**, mengenali isu-isu strategi yang dihadapi organisasi. Mengenali masalah adalah penting dan bagian dalam proses perencanaan, organisasi yang tidak menghadapi masalah utama dapat menghadapi akibat yang mematikan dan bahaya, pintu terbuka yang rusak, atau keduanya.

**Langkah Ketujuh**, merumuskan strategis untuk mengelola isu-isu. Strategi harus mengelola isu yang ada untuk memperluas misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya yang dikembangkan untuk mengatasi isu-isu strategis yang diambil.

**Langkah Kedelapan**, membuat organisasi layak untuk masa yang akan datang. Organisasi membuat gambaran tentang bagaimana seharusnya menjalankan prosedurnya secara efektif dan memahami kapasitas maksimumnya pada fase terakhir dari proses perencanaan strategis.

Dalam membangun suatu organisasi diperlukan kajian lingkungan yang mendalam terhadap strategis, Tangkilisan. 2005 sebagaimana di dalam

(Badrum Tamam. 2018), menjelaskan bahwa tujuannya adalah untuk menentukan pengaruhnya dan memilih strategi yang sesuai dengan kesulitan yang akan datang, dari internal dalam organisasi maupun eksternal luar organisasi. Sementara itu, menurut Rangkuti (2004) dikutip dari (Badrum Tamam 2018) mengatakan bahwa analisis model SWOT digunakan dalam analisis lingkungan strategis yang dipengaruhi oleh lingkungan internal. Klarifikasi investigasi SWOT dan kedua syarat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan internal

Lingkungan Internal yaitu sebuah analisis sistem secara internal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan organisasi, lingkungan internal organisasi terdiri dari variabel kekuatan dan kelemahan yang biasanya tidak dapat dikendalikan langsung oleh manajemen puncak.

Akibatnya, proses analisis lingkungan internal sangat penting dan tidak boleh diremehkan karena kita dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya melalui proses ini.

2. Lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal dimana organisasi tidak memiliki kendali, tetapi perubahan dalam lingkungan ini akan berdampak pada institusi secara timbal balik. Peluang (Opportunity) dan ancaman (Thearts) adalah dua faktor lingkungan eksternal. Peluang sebagai faktor eksternal yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya



sedangkan ancaman adalah faktor eksternal organisasi yang bisa menyebabkan kemunduran bagi sebuah organisasi.

### **3. Tahap – Tahap Strategi**

Tahapan strategi adalah jawaban atas masalah yang dicari dalam mengejar pilihan yang dibuat untuk melacak langkah yang tepat untuk masalah tersebut. Dalam hal ini, strategi yang dikembangkan dapat diterapkan untuk memecahkan masalah yang muncul, menetapkan tolok ukur untuk strategi berdasarkan seberapa baik kinerjanya dalam praktik.

Menurut Anshori dalam (Wahyuddin. 2022) berpendapat bahwa ada tiga tahapan strategi. Ketiga fase strategi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

#### **1) Perumusan Strategi**

Dimana dalam tahap ini berupa tahap untuk mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, membuat sejumlah strategi alternatif, dan pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Keputusan yang dibuat selama perumusan strategi mendorong organisasi untuk membuat komitmen jangka panjang terhadap produk, pasar, sumber daya, dan teknologi.

#### **2) Penerapan Strategi**

Penerapan strategi menuntut organisasi untuk mengajukan tujuan tahunan, melakukan pendekatan, memacu perwakilan dan mendistribusikan aset, sehingga sistem yang telah disusun dapat dijalankan. Semua individu, baik

atasan maupun bawahan, secara efektif diorganisasikan dengan membuat suatu asosiasi yang mengikat, dimana daftar bisnis yang telah terkumpul kemudian dilakukan dengan perlahan. Merencanakan anggaran, membuat dan memanfaatkan sistem informasi, menerapkan kembali upaya pemasaran, membangun budaya sportivitas seputar strategi, dan menghubungkan gaji pegawai dengan pekerjaan resminya adalah bagian dari pelaksanaan teknis strategi. Eksekusi teknik dapat dikenal sebagai "tahap pertama" dari administrasi kunci. Kemampuan manajer untuk menginspirasi karyawan sangat penting untuk keberhasilan strategi.

### 3) Penilaian strategi

Tahap akhir dari manajemen strategis adalah penilaian strategi. Pemimpin atau manajer perlu tahu kapan strategi tidak berhasil. Cara utama untuk mendapatkan informasi adalah melalui penilaian atau evaluasi strategi. Karena perubahan terus-menerus dari berbagai faktor internal dan eksternal, semua strategi dapat berubah di masa depan. Ada 3 (tiga) aktivitas yang paling mendasar dari penilaian atau evaluasi strategi adalah sebagai berikut:

- a. Peninjauan ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan bagi strategi saat ini.
- b. Pengukuran kinerja.
- c. Pengambilan langkah korektif.

Penilaian sangat penting dalam mendukung pencapaian usaha yang telah dilakukan dan dijalankan sebelumnya, sehingga menjadi acuan untuk mengatasi kesalahan dan pengecualian yang terjadi sebelumnya. Sehingga

dapat dipastikan bahwa dalam sistem berikut ini dapat mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan.

#### **a) Tipe-Tipe Strategi**

Menurut (Kooten 1991), dalam (Badrum Tamam. 2018). Strategi dalam sebuah organisasi mempunyai hirarki yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan. Macam-macam prosedur yang dimaksud adalah sebagai berikut :

##### **a) Strategi organisasi**

Strategi organisasi dapat diartikan sebagai pola atau rencana yang memprioritaskan tujuan utama organisasi dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat dengan prinsip-prinsip umum untuk mencapai misi organisasi. Organisasi terdiri dari dua bagian penting yaitu wadah untuk berbagai kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang di dalamnya (Nurasiah. 2022). Dalam artian strategi organisasi ini lebih berpusat pada perincian misi, tujuan, nilai, dan dorongan baru.

Di tambahan hal mengenai strategi organisasi dikemukakan oleh Robbins dalam (Ferdelila. 2020), yang menyebutkan bahwa strategi dalam hirarki organisasi adalah kepastian tujuan jangka panjang dan fokus pada hal yang mendasar bagi sebuah organisasi, diikuti dengan menyusun rencana tindakan dan menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ideal.

b) Strategi program

Strategi ini lebih menitikberatkan dalam Implementasi strategi pada suatu program yang dilancarkan. Apa yang akan diberikan jika program disajikan dan apa pengaruhnya terhadap tujuan organisasi. Secara garis besar program kerja diartikan sebagai susunan rencana kegiatan kerja yang sudah dirancang dan telah disepakati bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. (Zainatun Hasanah. 2019). Sehingga tujuan dari penerjungan program tersebut tidak lain dan tidak bukan mengatasi permasalahan yang ada di lapangan atau turut serta memberikan akses untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Nurasiah. 2022) . Indikasi penerapan program harus memberikan dampak yang signifikan dan berkepanjangan dalam mengatasi suatu permasalahan (Hotner Tampubolon. 2016).

c) Strategi pendukung sumber daya

Strategi ini meningkatkan pemanfaatan sumber daya yang dapat diakses secara signifikan untuk memperluas efisiensi organisasi. pemanfaat daya ini dapat berupa tenaga kerja, uang, inovasi, dan lain sebagainya. Ditambahkan hal mengenai sumber daya. Sumber Daya teknologi juga sangat membantu kehidupan manusia di era globalisasi saat ini. Teknologi menghampiri kehidupan masyarakat dalam bentuk alat yang bisa digunakan manusia untuk mempermudah penyampaian informasi secara tepat dan aktual (Bambang Warsita. 2011). Sumber daya pendukung lainnya ada finansial dimana finansial dalam perusahaan

sangat penting untuk dikelola dengan baik, manajemen keuangan sangat penting untuk diperhatikan, pengelolaan pada segala kemungkinan situasi yang terjadi diluar perkiraan perusahaan harus dilakukan secara tepat agar keadaan keuangan perusahaan dapat stabil (Ruri Faradillah 2019). Dan sumber daya pendukung Manusia juga merupakan faktor produksi yang harus ada dan relatif lebih penting bagi organisasi, karena hampir seluruh kegiatan oprasional organisasi dilakukan oleh manusia, sehingga ketercapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia. (Delia Amanda. 2017). Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 4 pembangunan ketenagakerjaan sebagai pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan bertujuan untuk :

- Memberdayakan dan mendayaka gunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi.
- Mewujudkan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah.
- Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan.
- Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya.

d) Strategi kelembagaan

Penekanan strategi insitusiaonal ini menitik beratkan pada inti dari konsep organisasi dalam mengimplementasikan starteги. Strategi yang dimaksud disini mengacu pada strategi yang diterapkan dilapangan, Pemerintah dapat melihat upaya dalam mencapai tujuan dimasa depan dengan menganalisis situasi dan kondisi dimasa kini dan masa yang akan datang.

Dalam hal ini ditambahkan mengenai kelembagaan diartikan sebagai tatanan dan pola hubungan yang saling mengikat antar anggota masyarakat atau organisasi Hubungan ini dapat ditentukan oleh faktor pembatas dan pengikat, seperti norma, kode etik, atau aturan formal dan informal yang diakomodasi dalam suatu organisasi atau jaringan (Unri 2019).

Selain dari berbagai teknik yang ada, telah menunjukkan bahwa strategi organisasi tidak hanya satu. Selain itu, jenis-jenis ini saling mendukung satu sama lain sehingga membentuk unit yang kuat yang dapat menjadikan organisasi sebagai fondasi yang semakin kokoh, dan siap bertahan dalam keadaan yang meragukan.

Berdasarkan penggambaran diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah rancangan yang dibuat untuk sampai pada tujuan perusahaan atau organisasi dengan merumuskan tugas, sasaran, dan tujuan perusahaan. Strategi yang layak akan membantu organisasi mempersiapkan dan mengedarkan sumber daya secara tepat berdasarkan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat mengantisipasi perubahan lingkungan.

#### **b) Manfaat Strategi**

Sebuah tak-tik yang dibuat dalam suatu organisasi yang dominan tentunya memiliki manfaat bagi organisasi tersebut, baik dalam hal bagaimana organisasi tersebut dapat berjalan, berkreasi, memperlihatkan perkembangan ke arah yang lebih baik, memiliki ketahanan yang kuat, dan

mampu memiliki kemampuan yang baik ke dalam organisasi. Menurut (Dirgantoro. 2007). Berikut Merupakan beberapa Manfaat Strategi :

1. Sebagai langkah untuk menyampaikan maksud organisasi dan mencari tahu langkah yang harus digunakan untuk mencapai tujuan.
2. Untuk menaikkan keuntungan dari organisasi peningkatan manfaat organisasi tidak secara otomatis melainkan melalui penerapan strategis.
3. Membantu mengenali, fokus, dan memanfaatkan peluang sebaik-baiknya.
4. Menyiapkan pandangan terhadap manajemen problem.
5. Meminimumkan pengaruh dan perubahan.
6. Memungkinkan keputusan utama untuk mendukung tujuan yang ditetapkan
7. Memungkinkan alokasi waktu dan sumber daya yang efektif.

## **2. Tatakelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*)**

Secara singkat Tatakelola Perusahaan dapat diartikan sebagai suatu prangkat tata hubungan antara manajemen, pemegang saham, dan para pemangku kepentingan dan lainnya dalam mengatur dan mengarahkan kegiatan perusahaan (Dr.kirmizi. 2010). *Good Corporate Governance* diperlukan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, instansi, bahkan lembaga melalaui dasar prinsip Keterbukaan, Akuntability, Responsibility, Kemandirian serta Kewajaran/Kesetaraan. *Forum of corporate governance for indonesia* (FCGI.2001) dalam (Dr.kirmizi. 2010) mengartikan *Corporate Governance* ini sebagai suatu peraturan yang mengatur hubungan (dengan kata lain sistem yang mengendalikan perusahaan) antara pemegang saham, pengurus, pengelola perusahaan, pihak direktur, pemerintah, staff karyawan, serta pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka. Tatakelola Perusahaan atau biasa dikenal dengan *Corporate Governance*, pertama kali muncul akibat krisis ekonomi yang melanda dunia pada tahun 1970 saat itu banyak kejatuhan perusahaan-perusahaan terbesar di

dunia yang di pegang oleh negara-negara maju, seperti china, hongkong, amerika, inggirs dan masih banyak lagi. Yang diakibatkan oleh sistem yang ada di dalamnya tidak lah baik-baik saja, mulai dari skandal pencucian uang, manajemen bisnis yang buruk, kinerja pegawai yang tidak baik. Memunculkan permasalahan yang tidak kecil dan berimbas pada kejatuhan perusahaan-perusahaan besar ini. (Siti Nurhasanah. 2010).

Tatakelola Perusahaan atau biasa dikenal dengan *Corporate Governance* ini pertama kali hadir di amerika serikat pada tahun 1972 dengan belajar atas kejatuhan yang dialami perusahaan-perusahaan besar di dunia. Akhirnya amerika serikat membuat konsep *Corporate Governance* ini dengan tujuan untuk memperbaiki sistem yang buruk yang terjadi di dalam sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan-perusahaan di dunia berangsur pulih akibat menerapkan prinsip ini dalam perusahaan (Siti Nurhasanah. 2010). Di indonesia sendiri terkena imbas dari krisis ekonomi yang terjadi pada tahun 1998 penyebabnya tidak lain dan tidak bukan buruknya pelaksanaan tatakelola perusahaan di hampir semua perusahaan yang ada, baik perusahaan yang dinaungi BUMN/D maupun pihak swasta. Dengan buruknya pelaksanaan tatakelola perusahaan ini tingkat kepercayaan pemiliki modal turun karena investasi yang mereka lakukan tidak aman. Penerapan *Corporate Governance* ini baru diterapkan pada tahun 1999 akibat krisis moneter yang melanda indonesia pada tahun 1998, di indonesia sendiri penerapan *good corporate governance* telah dibuatkan pedomannya oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) pada buku yang dikeluarkan pada tahun 2006 berjudul “ Pedoman Umum Good



Governance Indonesia” , kemudian dituangkan dalam Undang-Undang PERMEN BUMN NO/01/MBU/2011 yang mengatur dan merumuskan tentang pengembangan praktik *good corporate governance* dalam perusahaan BUMN/D. Adapun 5 pilar yang menjadi dasar dalam mewujudkan tatakelola perusahaan yang baik, yaitu :

1. Transparansi (*Tranparancy*)

Transaparansi disini tidak hanya berbicara keterbukaan informasi kepada masyarakat namun dalam internal perusahaan layaknya staff kepada pemimpin puncak yang memegang saham. Dengan cara ini organisasi dituntut untuk memberikan data yang jelas, tepat, dan cepat. Pedoman ini diakui dengan mengembangkan sistem pembukuan yang memenuhi persyaratan kas uang yang baik, sehingga menjamin adanya laporan keuangan, mengembangkan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi manajemen untuk menjamin adanya pengukuran kinerja yang memadai selama pengambilan keputusan yang efektif oleh dewan komisaris dan direksi, termasuk mengumumkan jabatan yang kosong secara terbuka (Tjager dkk. 2003) dalam (Dr.kirmizi. 2010). Dengan kata lain prinsip transparansi ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian informasi yang dimiliki perusahaan.

2. Akuntabilitas (*accountability*)

Pasal 3 Kepmen BUMN No. 117/2002 menyatakan bahwa yang dimaksud prinsip akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ setiap pengelolaan perusahaan terlaksana

secara efektif. Direksi, Dewan pengawas yang dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola perusahaan dituntut untuk selalu searah dan seimbang dengan penuh tanggung jawab. Hal-hal yang diharapkan muncul dalam penerapan akuntabilitas menurut (KNKG-2006) :

- Organisasi dengan cara ini harus menciptakan rincian tanggung jawab, kewajiban, keahlian dan kewenangan pada organ organisasi serta seluruh pekerja secara gamblang dan sesuai dengan tumpuan organisasi (Visi, Misi dan nilai Perusahaan).
- Organisasi harus menerima bahwa semua staf memiliki kapasitas sesuai dengan tanggung jawab, kewajiban, wewenang dan pekerjaan mereka di GCG.
- Organisasi harus memiliki ukuran pelaksanaan kerja pegawai secara konsisten untuk semua tingkatan organisasi yang dapat diandalkan dengan tujuan sasaran organisasi, dan memiliki sistem pengaturan disiplin dan penghargaan.
- Pegawai dan pemangku kepentingan dan jajarannya harus perpegang pada nilai-nilai perusahaan (code etic) yang disepakati.

### 3. *Responsibilitas (Responsibility)*

Responsibilitas dapat diartikan sebagai tanggung jawab organisasi sebagai individu yang mengikuti peraturan dan taat pada hukum yang berlaku dan memenuhi kebutuhan sosial yang dalam hal ini mampu ikut serta berkontribusi kepada masyarakat. Menyadari akan adanya tanggung jawab sosial, tanggung jawab lingkungan, menghindari penyalahgunaan kekuasaan, menjadi profesional dengan tetap menjunjung tinggi etika dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

### 4. *Kemandirian (Independency)*

Kemandirian organisasi yang dimaksud disini adalah suatu keadaan dimana organisasi diarahkan secara terampil dan seksama, sehingga

keluar dari problematika kepentingan dan pengaruh dari pihak ketiga yang tidak sesuai dengan nilai yang terkandung pada perusahaan. Hal ini juga merupakan keharusan yang harus ada dalam sebuah perusahaan untuk dapat bekerja dengan baik dan dapat mengikuti pilihan yang berhubungan dengan organisasi dan dalam pelaksanaannya umumnya memperhatikan kebebasan dan komitmen, tugas yang diemban serta tanggung jawab dari masing-masing perusahaan. Hal sesuai dalam pelaksanaan kemandirian sesuai (KNKG-2006) :

- Setiap organisasi yang terhubung harus tertutup dan jauh dari kendali pihak manapun, tidak terpengaruhi oleh kepentingan tertentu, terbebas pada situasi yang tidak dapat didamaikan dan dari segala dampak atau ketegangan, sehingga pilihan dapat diambil dengan tepat.
- Setiap organisasi harus melengkapi kemampuan dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, tidak saling memerintah atau mendominasi dan melempar tanggung jawab kepada mitra kerja.

#### 5. Kewajaran (Fairness)

Kewajaran yang dimaksud dalam hal ini adalah keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak staff dan stakholder beserta jajarannya. Hal pokok dalam pelaksanaan kewajaran (KNKG-2006) :

- Kewajaran mencakup adanya kejelasan hak-hak pemegang saham, sistem hukum dan penegakan peraturan. Hal ini sangat penting terhadap upaya untuk melindungi hak-hak pemegang saham dari

kecurangan atau praktik yang merugikan seperti penerbitan saham baru, akuisisi atau pengambilan perusahaan lain.

- Konsumen atau pelanggan mendapat perlindungan dan harus ditegakkan secara efektif sehingga setiap hubungan dapat dilakukan dengan baik.
- Penegakan hukum yang terkait dengan masalah pencegahan dan pemberantasan korupsi dan penyuapan harus dapat dilaksanakan agar menjamin bahwa perusahaan beroperasi dalam keadaan bebas dari pengaruh praktik penyuapan dan penyimpangan.
- Memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, rasa, golongan dan kondisi fisik.

Dengan prinsip-prinsip yang sudah dijelaskan diatas, sebagai kunci terciptanya tatakelola perusahaan yang baik sehingga jika diterapkan dalam sebuah perusahaan akan membawa dampak yang signifikan untuk keberlangsungan perusahaan tersebut dan tentunya sistem yang ada di dalamnya akan mengalami pemulihan dan akan meningkatkan rating dari perusahaan itu sendiri dimata masyarakat dan perusahaan lainnya.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan secara menyeluruh dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan individu, kelompok, lembaga untuk memenuhi kebutuhan. Pengertian pelayanan publik berkaitan erat dengan kepentingan publik, pelayanan ini berarti memberikan bantuan kepada publik. Pelayanan yang dibagikan pemerintah sebagai bentuk dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman dan era globalisasi yang segala sesuatu diberikan kemudahan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Begitupun dengan pendapat (Mori Agustina. 2020), bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah atau badan swasta, kepada masyarakat, dengan pendanaan atau gratis untuk memenuhi keperluan dan keinginan masyarakat.

Dari pengertian yang telah dijabarkan, disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang atau lembaga tertentu dalam memenuhi kebutuhan. Mendefinisikan bantuan publik dengan harus melihat forum penyelenggarana, yaitu pemerintah ataupun non pemerintah. bantuan publik harus dicermati melalui sifat dari pelayanann itu sendiri, bukannya lagi dari sifat forum penyelenggaranya atau sumber pembiayaan semata.

Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Ni Ketut Riani 2021). Tentunya tujuan dari pelayanan publik itu sendiri erat kaitannya dengan standar yang akan diberikan kepada penerima pelayanan. Menurut (Agus Dwiyanto. 2015) Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pegaduan dalam memberikan kritik atas ketidakpuasaan pelayanan juga menjadi standar pelayanan publik yang harus

di perhatikan untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif kepada masyarakat, pemerintah harus dengan teliti memperhatikan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan di proses secepat mungkin. Pengaduan dapat diartikan sebagai suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara dituntut untuk memperbaiki pelayanan pelayanan yang terjadi dengan konsisten sesuai standar yang ditetapkan (Cuher Santoso. 2017). Dengan merujuk pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pasal 40 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara jika dirasa merugikan. Masih di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 44 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang berisi informasi lengkap mengenai pengaduan tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan wajib menerima pengaduan dari masyarakat secara terbuka dan terang dalam menyelesaikan pengaduan atau komplain yang dirasa merugikan bagi masyarakat. Dalam penyelesaian masalah tersebut dibutuhkan respon yang cepat, tidak bertele-tele dan diselesaikan dalam kurun waktu 14 hari kerja diproses dan diberikan solusi atau informasi yang lengkap dan akurat kepada masyarakat sebagai jaminan penyelesaian pengaduan atau komplain yang diajukan.

- Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sebuah organisasi. Pelayanan Publik juga bentuk tanggung jawab dan tugas yang harus dilaksanakan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa dengan memperhatikan aspek-aspek yang menjadi dasar dan pedoman pelayanan publik agar penerima jasa bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Nilai-nilai yang terkandung di dalamnya akan memberikan kepercayaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Hayat. 2017). Menurut (Eva Sari. 2022) setidaknya ada 6 asas-asas yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal Keterbukaan Informasi diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 pasal 4 dan 10, yang menjelaskan bahwasanya setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan Badan penyelenggara berkewajiban mengumumkan secara serta merta informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
2. **Akuntabilitas**  
Bahwa dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Partisipatif  
Bahwa mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik agar masyarakat dapat dengan nyata melihat apa yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.
5. Kesamaan  
Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, rasa, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan  
Hak dan Kewajiban Dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas -asas yang telah diuraikan diatas merupakan hal yang harus diterapkan dalam pemberian pelayanan publik, agar tercipta sistem yang memiliki *value* yang baik di mata masyarakat. Bukan hanya berimbang kepada penerima jasa, namun dampak positif penerapan asas pelayanan publik ini juga akan dirasakan di dalam internal perusahaan atau organisasi, dampak yang dirasakan yaitu meningkatnya kepercayaan *stakholder* kepada bawahan, menjaga keseimbangan perusahaan, meningkatnya kinerja perusahaan.

#### **4. Peningkatan**

Menurut (Adi. S. 2016). Peningkatan berasal dari kata tingkat, yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan suatu perencanaan yang harus dikelola dengan baik. Kata



peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan menjadi lebih baik, dan peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan suatu perubahan dari keadaan yang tidak baik menjadi baik. Selanjutnya, akibat dari suatu kenaikan dapat berupa kualitas, dimana kualitas ini menggambarkan nilai suatu entitas karena suatu siklus yang membuat entitas tersebut sampai pada titik tertingginya. Hasil dari suatu peningkatan juga dapat diketahui dengan tercapainya visi dan misi yang telah ditentukan dan sampai pada suatu titik tertentu. Tidak jauh berbeda dengan Tujuan dari pembangunan suatu wilayah adalah menginginkan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, sehingga dalam upaya mencapai tujuan tersebut diperlukan perencanaan pembangunan yang berbasis masyarakat, dengan mengupayakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Seperti halnya air bersih yang menjadi kebutuhan yang sangat mempengaruhi keberlangsungan hidup dan dapat mempengaruhi derajat kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya presentasi kelahiran setiap tahunnya, akan meningkatkan kebutuhan akan air bersih untuk digunakan sehari-hari juga bertambah. Dan jika akses air bersih tidak merata di seluruh Indonesia maka akan menurunkan tingkat kesejahteraan itu sendiri.

Menurut (Cristanto. 2015). Tingkat kesejahteraan tersebut dapat dilihat dari tiga aspek yang merupakan tolak ukur untuk melihat keberhasilan pembangunan. Ketiga aspek tersebut adalah aspek kesehatan, pendidikan, dan perumahan atau tempat tinggal. Masyarakat akan sejahtera jika seluruh aspek

diatas terpenuhi, karena seluruh aspek tersebut dapat menggambarkan tingkat kesejahteraan masyarakat suatu daerah.

## **5. Penanganan**

Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu proses, cara, perbuatan menangani. Sedangkan menurut kamus besar internasional penanganan (handling) yaitu sebuah tindakan menyentuh, mengendalikan, mengelola, menggunakan dengan tangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan yaitu tindakan menangani, mengendalikan, mengelola, mengurus, serta penyelesaian suatu perkara yang dilakukan oleh pihak berwenang sehingga perkara yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan.

Penanganan dalam pemenuhan ketersediaan air bersih berarti mampu menangani ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelancaran pendistribusian air bersih dan mampu menangani komplain atau keluhan dari masyarakat sebagai pengguna air bersih. Penanganan keluhan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi puas. Menurut Tjiptono dalam jurnal (Daniel Oktavianus. 2022), setidaknya terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting yaitu sebagai berikut :

1. Empati terhadap pengguna jasa yang merasa tidak puas, perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan pengguna jasa, sehingga pemecahan masalah dapat dilakukan dengan optimal.

2. Kecepatan dalam menangani keluhan. Kecepatan yang disinggung di sini adalah reaksi cepat terhadap protes, tidak terlalu lama menjawab saat pembeli mengajukan pertanyaan.
3. Kewajaran atau Keadilan. Artinya bahwa dalam memecahkan permasalahan. Pihak pemberi jasa harus meratakan pemberian pelayanan kepada setiap konsumen, tidak di beda-bedakan dari umur, status sosial, atau latar belakang mereka.

## **6. Kesejahteraan Masyarakat**

Pengertian kesejahteraan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), berasal dari kata sejahtera yang mempunyai makna aman, sentosa, makmur, dan selamat (terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran, dan sebagainya). Kata sejahtera mengandung pengertian dari bahasa sansekerta “catera” yang berarti payung. Dalam konteks kesejahteraan, “catera” adalah orang yang sejahtera, yakni orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman dan tentram, baik lahir maupun batin.

Dalam konsep dunia modern. Kesejahteraan diartikan sebuah kondisi dimana seorang dapat memenuhi kebutuhan pokok, baik itu kebutuhan akan makanan, pakaian, tempat tinggal, air minum yang bersih serta kesempatan untuk melanjutkan pendidikan dan memiliki pekerjaan yang memadai yang dapat menunjang kualitas hidupnya, sehingga memiliki status sosial yang mengantarkan pada status sosial yang sama terhadap warga lainnya (Ahmad Majdi Tsabit. 2019). Adapun indikator dalam mengukur kesejahteraan yaitu

terciptanya rasa aman, kesejahteraan, kebebasan, dan jati diri seseorang dalam memenuhi kebutuhannya (Rosni. 2017).

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 “Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Dari Undang-Undang diatas dapat kita cermati dengan baik bahwa ukuran tingkat kesejahteraan seseorang dapat dinilai dari kemampuan seorang individu atau kelompok dalam usahanya memenuhi kebutuhan material dan spiritualnya. Dan yang mempunyai kekurangan kemampuan dapat berarti kurang mampu untuk mencapai fungsi tertentu sehingga dapat dikategorikan kurang sejahtera. Pedoman, tujuan dan cara hidupnya yang berbeda-beda akan memberikan nilai-nilai yang berbeda pula tentang kesejahteraan dan faktor-faktor yang menentukan tingkat kesejahteraan.

Secara garis besar peneliti dapat menyimpulkan pengertian dari kesejahteraan masyarakat yaitu sebuah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial masyarakat untuk menunjang kualitas hidupnya sehingga terlepas dari rantai kemiskinan, kebodohan atau kekhawatiran baik secara lahir maupun batin yang dapat menciptakan suasana aman, tentram, dan terjamin dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Brudeseth. 2015 dalam (Fahrudin. 2018) menyatakan kesejahteraan sebagai kualitas kepuasan hidup yang bertujuan untuk mengukur posisi anggota masyarakat dalam membangun keseimbangan hidup menyakup :

1. Kesejahteraan materi.
2. Kesejahteraan bermasyarakat.
3. Kesejahteraan emosi.
4. Keamanan.

Kesejahteraan dapat diukur dari beberapa aspek kehidupan:

1. Dengan melihat kualitas hidup dari segi materi, seperti kualitas rumah, bahan pangan dan sebagainya.
2. Dengan melihat kualitas hidup dari segi fisik, seperti kesehatan tubuh, lingkungan alam dan sebagainya.
3. Dengan melihat kualitas hidup dari segi mental, seperti fasilitas pendidikan, lingkungan budaya dan sebagainya.

Dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 pasal 3, menyatakan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial memiliki beberapa tujuan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan taraf kesejahteraan, kualitas dan kelangsungan hidup.
2. Memulihkan fungsi sosial dalam rangka mencapai kemandirian.
3. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam mencegah dan menangani masalah kesejahteraan sosial.
4. Meningkatkan kemampuan, kepedulian dan tanggung jawab sosial dunia usaha dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan.
5. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan dan.
6. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Peningkatan kesejahteraan sangatlah penting untuk di atur dan di awasi dikarenakan, hal ini menyangkut kebutuhan realitas dari hidup seseorang dan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di suatu negara. Dalam merealisasikan kesejahteraan tentunya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah perlu dilakukan, kolaborasi yang baik akan mewujudkan keberhasilan dalam meningkatkan

kesejahteraan. Adapun beberapa upaya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di lansir dari situs resmi (Kemendikbudristek), sebagai berikut:

1. Pengembangan kreativitas masyarakat dalam memanfaatkan sumber daya alam.
2. Menciptakan program untuk mewujudkan sebuah desa dengan masyarakat yang sadar tentang kesehatan, gizi, pola hidup sehat, dan bersih baik jasmanai dan rohani.
3. Menata kehidupan masyarakat yang aman, tertib, taat hukum, dan harmonis.
4. Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat berdasarkan nilai luhur budaya lokal.

Adapun Tujuan Kesejahteraan yang dituangkan (Fahrudin. 2018), menyatakan kesejahteraan masyarakat memiliki tujuan tertentu, yaitu :

1. Mencapai kehidupan yang sejahtera, yaitu tercapainya taraf hidup masyarakat yang paling dasar melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar.
2. Mencapai kondisi masyarakat yang mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya (meningkatkan kehidupan sosial), sehingga masyarakat dapat memperoleh sumber-sumber pendapat lainnya yang dapat meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup masyarakat.

## **7. Perusahaan Daerah Air Minum**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat yang diawasi dan dimonitor oleh Pemerintah Daerah (Andrianto Arifin. 2022), 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. Artinya PDAM memiliki dua fungsi yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Keberadaan PDAM sudah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 mengenai Organ dan Kepegawaian PDAM yang dimana menjelaskan secara menyeluruh fungsi dan tugas dari seluruh struktural PDAM termasuk di dalamnya terdapat unsur pemerintah daerah yang menjadi dewan pengawas yang melaksanakan tugas pengawasan, pengendalian dan pembinaan dalam lingkup PDAM. Keberadaan perusahaan daerah air minum sebagai unsur pelayanan sosial, harus mengutamakan aspek sosial. Hal ini tercermin di dalam penetapan harga tarif air harus mempertimbangkan kemampuan dari masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, sehingga di dalam menjalankan fungsinya tersebut perusahaan daerah air minum harus mampu mengembangkan tingkat pelayanan dan diharapkan mampu memberikan sumbangan kepada pemerintah daerah dalam fungsinya sebagai sumber pendapatan asli daerah. Oleh karena itu perlu penyelenggaraan dan pembinaan PDAM dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih baik agar visi dan misi dalam mensejahterahkan masyarakat tercapai.

## 8. Air Bersih

### a) Pengertian Air Bersih

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 492/MENKES/PER/IV/2010, menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan yang dapat diminum. Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari ( Sri Endang Kornita. 2020).

Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang. Sehingga semua orang wajib menjaga kelestariannya dan keberadaannya. Oleh karena itu masyarakat di fokuskan harus berperan secara aktif dalam upaya menjaga dan melestarikan kualitas air. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan R.I No. 736/Menkes/Per/IV/2010 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum dikatakan baik bahwa standar persyaratan kualitas air minum perlu ditetapkan dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Bahwa air minum yang memenuhi syarat kesehatan mempunyai peranan penting dalam rangka pemeliharaan, perlindungan dan mempertinggi derajat kesehatan rakyat.
2. Bahwa mencegah adanya penyediaan dan atau bagian air minum untuk umum yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.



b) Kualitas Air Bersih

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/PER/IV/2010 untuk mengetahui syarat kualitas air bersih sesuai Pemenkes yang disajikan dalam tabel sebagai berikut .

**Tabel.2.1**

**Kriteria Kualitas Air Bersih**

No	Parameter	Satuan	Batas Max. Yang diperbolehkan
<b>I</b>	<b>Fisika</b>		
1	Bau	-	Tidak Berbau
2	Rasa	-	Tidak Berasa
3	Total Padatan Terlarut (TDS)	Mg/l	500
4	Kekeruhan	Skala NTU	5
5	Warna	TCU	15
6	Suhu	°C	Suhu Udara 3 °C
<b>II</b>	<b>Kimia Anorganik</b>		
1	Aluminium	mg/l	0,2
2	Besi	mg/l	0,3
3	Kesadahan	mg/l	500
4	Khlorida	mg/l	250
5	Mangan	mg/l	0,4
6	Ph	mg/l	6,5 – 8,5
7	Seng	mg/l	3
8	Sulfat	mg/l	250
9	Tembaga	mg/l	2
10	Amonia	mg/l	1,5
11	Air Raksa	mg/l	0,001
12	Antimon	mg/l	0,02
13	Barium	mg/l	0,7
14	Natrium	mg/l	200

15	Nikel	mg/l	0,02
16	Selenium	mg/l	0,01
17	Hydrogen Sulfide	mg/l	0,05
18	Chlor	mg/l	5
19	Nitrat, sbg NO3	mg/l	10
20	Nitrit, sbg NO2	mg/l	3
<b>III</b>	<b>Kimia Organik</b>		
1	Zat Organik (KmnO4)	mg/l	10
2	Detergen	mg/l	0,05

**Sumber:** Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/PER/IV/2010.

Dari tabel tersebut dapat diketahui syarat kualitas air bersih yaitu harus bebas dari bahan-bahan anorganik dan organik. Dengan kata lain kualitas air bersih harus bebas bakteri, zat kimia, racun, limbah berbahaya, dan lain sebagainya. Sehingga air bersih dapat dikatakan salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat serta mempunyai peranan yang sangat strategis, terutama dalam peningkatan kualitas kesehatan dan produktifitas masyarakat dalam mendorong pertumbuhan perekonomian. Menurut (Envihsafkm. 2023) Secara umum, proses pengolahan air lengkap dengan sumber air baku yang berasal dari air permukaan adalah sebagai berikut :

### **1. Bangunan Penangkap Air (*Intake*)**

Intake merupakan tempat pengumpul air baku dari suatu sumber yang kemudian air tersebut dikumpulkan dalam suatu wadah untuk selanjutnya diolah.

### **2. Pra- Sedimentasi**

Dimana bangunan prasedimentasi merupakan tempat penampungan air baku dari air permukaan yang bertujuan untuk menangkap benda kasar yang mudah mengendap yang terkandung dalam air baku seperti pasir atau partikel lainnya yang tidak tersaring .

### **3. Proses Koagulasi**

Proses ini merupakan proses destabilisasi partikel koloid. Pada pengolahan koagulasi terjadi pengadukan cepat (Flash mixing) antara koagulan dan air dengan tujuan pencampuran tersebut dapat terjadi dengan sempurna dan merata.

### **4. Proses Flokulasi**

Flokulasi adalah suatu proses aglomerasi (penggumpulan) partikel-partikel terdestabilisasi menjadi flok dengan ukuran yang memungkinkan dapat dipisahkan oleh sedimentasi dan filtrasi.

### **5. Proses Sedimentasi**

Sedimentasi merupakan proses pengendapan massa flok yang telah terbentuk pada proses flokulasi.

### **6. Proses Filtrasi**

Filtrasi dalam sistem pengelolaan air bersih atau minum merupakan proses menghilangkan flok-flok halus yang lolos dari unit sedimentasi, dimana hal tersebut akan tertahan pada media penyaring saat air melewati media tersebut.

### **7. Proses Desinfeksi**

Desinfeksi air minum bertujuan untuk membunuh bakteri patogen yang terdapat di dalam air, desinfeksi air dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu pemanasan, penyinaran dengan sinar UV, ion-ion logam antara lain dengan copper dan silver, asam atau basa, senyawa-senyawa kimia dan klorinasi.

### **8. Reservoir**

Reservoir merupakan tempat penampungan air minum sebelum dilakukan pendistribusian ke masyarakat yang terletak di atas permukaan tanah maupun di bawah permukaan tanah.

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka memenuhi validitas dan reliabilitas penelitian ini, maka peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Yang Relevan**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Bunga Irada Amalia dan Agung Sugiri 2014)	Ketersediaan Air Bersih Dan Perubahan Iklim : Studi Krisis Air Di Kedungkarang Kabupaten Demak.	Analisis Deskriptif Kuantitatif dan Deskriptif Kualitatif.	Penelitian ini menunjukkan bahwa iklim di daerah kedungkarang masih mengalami penurunan hujan yang fluaktif sehingga menyebabkan ketersediaan air bersih sangat kurang dan belum terjangkaunya pipa pendistribusian PDAM yang menyebabkan masyarakat harus membeli air bersih.
2.	(Yonesius Marisit 2016)	Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Masalah Air Bersih Di Desa Langhaeng Kecamatan Siu Barat Selatan Kabupaten Tagulandang Biaro	Metode Penelitian Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa desa langhaeng dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat setempat hanya dapat dilakukan melalui penampung air hujan atau masing-masing rumah tangga membeli air bersih. Pemerintah masih terus berusaha mengupayakan agar dapat menyediakan air

				bersih melalui pendistribusian air PDAM, hingga saat ini masih terkendala dengan sulitnya menemukan titik sumber air karena topografi langheang.
3.	(Novita Estika Yani 2017)	Analisis Dan Formulasi Strategi Ketersediaan Air Bersih Di Lokasi Transmigrasi (Studi Kasus : Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton).	Analisis Kuantitatif	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa potensi ketersediaan air bersih di desa harapan jaya 70% berasal dari sumur dan air sungai tokulo. Sumur yang mengandung minyak akan di tutup total. Pada musim kemarau digunakan air sungai dan air sumur yang lebih dalam. Untuk meminimalisir ketersediaan air yang kian mengering, masyarakat menggunakan strategi sistem penampungan embun, dimana air yang ditampung dimasukkan ke dalam tangki untuk proses filtrasi agar dapat digunakan.
4.	(Suratmojo. 2022)	Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun.	Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan bahwa PDAM Tirta Nusa, belum optimal dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (masyarakat). Karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air

				bersih yang diberikan yaitu kualitas, kuantitas air bersih. Dapat dilihat dimana belum terpenuhinya saran prasarana yang memadai dan standar untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan, disamping itu beberapa wilayah belum terjangkau jaringan PDAM Tirta Nusa.
5.	(Petronela Abigael, Messakh, dan Harijono. 2020)	Analisis Penyediaan Air Bersih Pedesaan Di Desa Oenani 1 Kecamatan Amarasi Kabupaten Kupang	Metode Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa potensi sumber air bersih di desa Oenani belum cukup memadai, air bersih yang digunakan oleh masyarakat berasal dari sumber air tanah (mata air dan sumur gali). Jika musim kemarau melanda masyarakat menempuh jarak yang cukup jauh, ke mata air oebesak. Dikarenakan cukup jauh masyarakat hanya mengambil air yang cukup untuk keperluan sehari-hari dan pada musim hujan mereka menampung air hujan untuk digunakan sebagaia air bersih. Dan kurangnya kesiapan pemerintah sebagai supply menyediakan pasokan air bersih menyebabkan ancaman kelangkaan air bersih.

### **C. Kerangka Konsep Penelitian**

Pendistribusian air bersih dalam peningkatan kesejahteraan merupakan hal yang sangat penting dan perlu di tindaklanjuti, bantuan yang ajukan Perusahaan Daerah Air Minum harus dilakukan sebaik mungkin sehingga terciptanya tatakelola jalur pendistribusian air bersih yang merata kepada masyarakat. Tentunya dalam mengatasi permasalahan kekurangan air bersih diperlukan pengembangan sarana dan prasarana dalam mendukung peningkatan kualitas air bersih melalui perusahaan daerah air minum (PDAM) yang merupakan salah satu ujung tombak sarana untuk pendistribusian air bersih.

Dari gambaran diatas tentu diperlukan sebuah strategi yang mampu mengatur permasalahan yang ada dan dilakukan penanganan yang serius, sehingga dampaknya tidak berkelanjutan bagi masyarakat yang merasakan. Guna mempermudah penelitian ini, maka peneliti menggambarkan kerangka konsep Kerangka konsep penelitian dalam Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia, Kota Makassar.



Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih.

Strategi Manajemen, Menurut Jack Kooten :

1. Strategi Organisasi
2. Strategi Program
3. Strategi Pendukung Sumber Daya
4. Strategi Kelembagaan.

Tatakelola Perusahaan (GCG), Menurut KNKG (2006) :

1. Transparansi
2. Akuntability
3. Responsibility
4. Kemandirian
5. Kesetaraan

Meningkatnya Kesejahteraan Masyarakat

*Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Pendekatan dan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan. Penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Lexy J. Meleong. 2018).

Mengingat rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, method pemeriksaan yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif. Method ini menghasilkan data yang berupa kata-kata yang disusun atau diungkapkan dari individu atau perilaku yang diamati.

Selanjutnya defenisi lain tentang penelitian kualitatif dikemukakan oleh (Zuchri Abdussamad. 2021) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang memakai landasan logis, bertekad untuk mengungkap fenomena yang terjadi dan diselesaikan dengan cara yang mencakup berbagai teknik yang ada.

Dengan penjelasan yang dikemukakan diatas, dapat diartikan bahwa penilaian dengan metodologi deskriptif pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan penggambaran suatu fenomena yang dapat diperkenalkan secara nyata, dapat dibuktikan secara konkrit, tepat dan jelas.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul yang diangkat, maka lokasi penelitian bertempat di Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanya, Kota Makassar. Alasan penelitian ini dilakukan di Kelurahan Untia dikarenakan, terletak di pinggiran kota dan dekat dengan pesisir pantai. Pemenuhan kebutuhan air bersih sangat terbatas masih menggunakan air sumur galian, sumur bor dan penampungan air hujan mengingat di kelurahan tersebut mayoritas adalah nelayan, air sumur galian dan sumur bor terkandung garam yang cukup tinggi, sehingga air bersih untuk keperluan sehari-hari tidak dapat terpenuhi dan masalah pendistribusian air bersih melalui PDAM mengalami kendala sejak tahun 2006 dikarenakan industri yang berdiri satu kawasan dengan untia, menyebabkan penarikan air bersih yang cukup besar, sehingga kelurahan untia tidak merasakan air bersih. Sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian.

### **2. Waktu Penelitian**

Adapun rencana waktu pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan ini diperkirakan memakan waktu sekitar 2 bulan, terhitung sejak pengambilan surat penelitian, kemudian melaksanakan tahapan penelitian yang dimana meliputi penggalan data, pemilahan data dan di sajikan dalam bentuk tulisan, gambar, hingga masuk dalam tahapan seminar hasil atau skripsi.

### **C. Sumber Data Penelitian**

Data merupakan bagian penting dalam penelitian yang berupa fakta-fakta yang didapatkan pada data-data yang relevan, lengkap dan teruji kebenarannya , adapun sumber daya yang digunakan yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer, yaitu data yang di dapatkan secara langsung di lapangan oleh orang yang akan melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut sebagai data asli. Data tersebut berupa wawancara terhadap pihak-pihak yang mengetahui atau berkompeten terhadap perumusan Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia, Kota Makassar

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang sudah ada sebelumnya, lalu diolah oleh peneliti baik diperoleh dari buku, jurnal, skripsi serta undang-undang yang tentunya berhubungan permasalahan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berbagai laporan penelitian, disertasi, dan buku-buku yang berkaitan dengan Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia, Kota Makassar.

#### D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah kelompok orang atau pihak yang memiliki pengetahuan, memahami dan lebih berpengalaman mengenai objek penelitian. Untuk mendukung hasil penelitian, maka pemilihan informan dipilih orang-orang yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti.

**Tabel 3.1 Informan**

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Kabag. Perencanaan Teknik	1
3.	Staff Humas. Sub Bagian Informasi Pelayanan Perusahaan dan Pengaduan Pelanggan	5
4.	Perencanaan Teknik PDAM Kota Makassar	6
5.	SPI (Satuan Pengawas Internal)	3
6	Anggaran dan Pembendaharaan	2
7	Kepala Kelurahan Untia	1
8	Masyarakat Terdampak	10

**Sumber : Olahan Penulis 2023.**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang dilakukan maka penulis menggunakan teknik penarikan informan yaitu "*Purposive Sampling*". Menurut Zuchri Abdussamad dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* (2021). Mendefinisikan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang

tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Pemilihan Informan di dasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.

#### **E. Desain Penelitian**

Desain penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta dan fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Tujuannya yaitu untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai fakta serta karakteristik objek dengan teliti serta tepat.

#### **F. Deskripsi Fokus Dan Indikator**

Inti dari penelitian ini adalah untuk membatasi kajian sehingga seseorang dapat menghindar dan tidak terjebak dalam pola pikir tersebut pada bagian yang sangat luas atau tidak sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Strategi yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Mensejahterahkan Masyarakat Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Di Kelurahan Untia, diukur dari aspek-aspek strategi yang dikemukakan oleh Koteen yaitu :

1. Strategi Organisasi
2. Strategi Program
3. Strategi Pendukung Sumber daya
4. Strategi Kelembagaan

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Pemilihan data dalam penelitian ini dibantu melalui penilaian lapangan untuk mendapatkan sumber data dan informasi yang kritis dengan cara langsung menuju hal-hal yang akan dijadikan sasaran penelitian. Melalui penelitian lapangan dipercaya bahwa peneliti dapat memperoleh informasi dan data yang menjunjung tinggi cara paling umum untuk masalah penelitian secara tepat, sah dan akurat (Zuchri Abdussamad. 2021). Teknik pemilahan informasi adalah teknik yang digunakan oleh para peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Teknik Pengumpulan data yang akan di lakukan peneliti, sebagai berikut :

### **1. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara yang terpilih untuk diwawancarai memiliki pemahaman yang baik tentang apa yang dibutuhkan dalam pemecahan suatu masalah dalam penelitian serta mampu menanggapi perbedaan asumsi tentang informan lain berikan.

### **2. Pengamatan (*Observasi*)**

Observasi atau pengamatan untuk memperoleh sebuah gambaran nyata atau fakta peristiwa sosial yang terjadi dilapangan dengan

menggunakan panca indera yang ada di tubuh mulai dari penghilatan dan pendengaran dengan menggunakan semua panca indera dapat berfungsi untuk merekam informasi dan data yang diperoleh selama penelitian lapangan. Pengamatan ini dilakukan secara fleksibel artinya bisa dilakukan kapan saja mengikut dengan keadaan area yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang diperoleh dari catatan yang ada. Informasi tersebut adalah sebagai buku, makala, rilis, SOP, jurnal. Pendokumentasian dilakukan dengan mencatat dan mengambil sumber-sumber yang ada, baik berupa laporan maupun berkas-berkas yang ditemukan di lokasi penelitian.

## H. Teknik Pengabsahan Data Penelitian

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah baik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Lexy J. Meleong 2018).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. *Creadibility* (Kreadibilitas)

Uji *creadibility* atau uji kepercayaan hasil data, dilakukan agar data dari sebuah penelitian dapat dipercaya dan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Adapun beberapa cara untuk menguji kreadibilitas data penelitian melalui perpanjangan penelitian, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunkan bahan refrensi, dan membercheck.

2. *Transferability* (Tranferabilitas)

*Transferability* dilakukan agar orang lain dapat memahami hasil penelitian, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya. Nilai transfer ini berkaitan dengan pertanyaan, hingga mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks situasi lain, maka validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Depenability* (Depenabilitas)

*Depenability* adalah penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Dalam penelitian kualitatif, uji *depenability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara



auditor yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya dimlulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan. Jika peneliti tidak mempunyai dan tidak dapat menunjukkan “jejak lapangan”, maka depenabilitas penelitiannya dapat diragukan.

#### 4. *Konfirmability* (Konfirmabilitas)

Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Penelitian akan memenuhi standar *konfirmability* jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan.

### **I. Teknik Analisis Data Penelitian**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman (2014). Miles and Huberman mengatakan dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisa data pada waktu di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisa. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis ini terdiri dari 4 hal utama yaitu sebagai berikut:

## 1. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan informasi, para peneliti menggunakan tiga cara, yaitu melalui pertemuan langsung dengan informan, kemudian pengamatan langsung dan dokumentasi untuk dicatat dalam catatan lapangan terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami). Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Hal ini dilakukan untuk menunjang dan memperkuat data-data yang telah disampaikan melalui wawancara.

## 2. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna. Memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada reduksi data, hanya temuan data atau temua yang berkenan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah

penelitian dibuang . Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

### 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami dan memudahkan penguasaan informasi dari data tersebut.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan dilakukan selama proses penelitian berlangsung, setelah data terkumpul cukup memadai makanya selanjutnya diambil kesimpulan sementara. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 5. Analisis SWOT

Dewi Kurniasih dalam buku Teknik Analisa (2021), mendefinisikan analisis SWOT sebagai suatu analisis dalam upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman yang akan menentukan kinerja dari sebuah organisasi/perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat meminimalkan ancaman dan kelemahan sekaligus memaksimalkan kekuatan dan peluang. Interaksi dinamis yang penting secara konstan terhubung dengan peningkatan tujuan, target, prosedur, dan pendekatan utama organisasi. Akibatnya, faktor-faktor dalam perusahaan (kualitas, kekurangan, peluang dan bahayanya), harus diperiksa berdasarkan keadaan saat ini dalam perencanaan strategis. Berikut penjelasan mengenai unsur-unsur dalam analisis SWOT menurut (I Gusti Ngurah. 2018), dalam bukunya yang berjudul Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model Strategis dan Pengembangan Usaha) :

### 1. Kekuatan (*Strenghts*)

*Strenghts* merupakan faktor pendukung dalam jalannya perusahaan dimana kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi bisa memberikan dampak yang positif dan jaminan untuk keberlangsungan perusahaan dimasa yang akan datang. Dalam memanfaatkan kekuatan untuk dijadikan sebagai mata tombak sasaran keunggulan dalam menambahkan nilai tambah bagi perusahaan, tentunya diperlukan analisis yang tajam dengan

cara mengenai kekuatan atau daya tarik keunggulan perusahaan tersebut kemudian dilakukan refleksi untuk mendapatkan strategi yang dapat dilancarkan agar lebih meningkatkan kualitas dari perusahaan.

## 2. Kelemahan (*Weakness*)

Terkadang dalam perjalanan sebuah perusahaan, kelemahan tidak terlalu mendapat perhatian. Hal seperti ini bisa berdampak bagi kelanjutan sebuah perusahaan jika tidak diatasi dengan cepat. Kelemahan itu sendiri dapat diartikan sebagai keterbatasan atau kekurangan yang menjadi penghambat jalannya sebuah organisasi, kelemahan yang tidak disadari sama halnya dengan penyakit yang ada di dalam tubuh manusia yang tidak mendapat perhatian namun jika tidak ditangani dengan cepat dapat menjadi ancaman. Begitupun juga dengan kelemahan dalam tubuh perusahaan jika tidak diidentifikasi dari awal maka akan menghambat kinerja efektifitas perusahaan. Kelemahan dalam perusahaan bisa dalam bentuk sumber daya (finansial, kinerja pegawai, teknologi informasi), dan sarana prasarana pendukung kelancaran program.

## 3. Peluang (*Opportunity*)

Perusahaan atau Organisasi akan berhasil dalam melancarkan setiap usahanya jika perusahaan dapat melihat peluang yang ada. Dalam situasi yang tidak memungkinkan akan selalu membawa

situasi yang menguntungkan jika perusahaan lihai dalam melihat peluang tersebut. Identifikasi perubahan lingkungan yang sangat cepat dan tingkat kebutuhan yang meningkat, akan membuat perusahaan selalu mencari cara agar mendapatkan keuntungan dari situasi tersebut. Faktor peluang merupakan hal yang sangat konkrit dan menjadi sebuah batu loncatan bagi sebuah perusahaan agar memiliki daya saing dalam peningkatan kinerja perusahaan.

#### 4. Ancaman (*Threats*)

Tidak jauh berbeda dengan kelemahan. Ancaman juga mengambil peran yang cukup serius untuk keberlangsungan sebuah perusahaan, dimana ancaman ini adalah sebuah situasi yang pada dasarnya tidak membawa keuntungan bagi perusahaan, malah menjadi sebuah situasi yang dapat menyerang keseimbangan dalam perusahaan. Ancaman ini berasal dari luar dapat berupa faktor lingkungan yang menuntut kemudahan dalam mengakses informasi, pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang pesat, tidak adanya kerjasama dengan pihak lain. Namun ancaman ini dapat teratasi dan tertutupi jika perusahaan dapat mengikuti ritme perkembangan dan kebutuhan pasar.

Analisis SWOT merupakan model yang paling banyak digunakan untuk menganalisis situasi di dalam perusahaan. Dengan adanya Analisis SWOT dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam mengambil langkah awal untuk mengatasi permasalahan yang

menjadi penghambat jalannya perusahaan, meningkatkan kekuatan perusahaan untuk memiliki daya saing yang baik, mampu melihat peluang sebagai sarana untuk mengambil keuntungan, dan mampu melihat ancaman yang akan datang untuk dapat segera diatasi. Sehingga perusahaan dapat tetap berdiri dengan kokoh dan mempertahankan *image* di era perkembangan dunia yang pesat. Analisis SWOT itu sendiri terdiri dari faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman). Adapun Matriks SWOT yang akan mempermudah kita dalam melihat situasi, matriks menampilkan sembilan kotak yaitu dua paling atas adalah kotak faktor eksternal (peluang dan ancaman) sedangkan dua kotak sebelah kiri faktor internal (kekuatan dan kelemahan). Empat kotak lainnya hanya sebagai kota isu-isu strategis yang timbul sebagai hasil titik pertemuan antara faktor internal dan eksternal.

**Tabel 3.2 Matriks SWOT**

<i>Internal</i> <i>Eksternal</i>	<b>Kekuatan</b> <i>(Strengthens)</i>	<b>Kelemahan</b> <i>(WEAKNESS)</i>
<b>Peluang</b> <i>(Opportunity)</i>	Strategi <b>S – O</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	Strategi <b>W – O</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
	Strategi	Strategi

<b>Ancaman (Threat)</b>	<b>S – T</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.	<b>W – T</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.
-----------------------------	--	--

Sumber: (Dewi Kurniasih. 2021).

1. Strategi SO (Strength-Opportunity) Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.
2. Strategi ST (Strength-Threat). Adalah strategi yang digunakan untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
3. Strategi WO (Weakness Opportunity). Merupakan pemanfaatan strategi untuk diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT (Weakness-Threat). Prosedur ini bergantung pada latihan yang bersifat defensif dan berupaya membatasi kekuatan yang ada serta menjauhkan dari ancaman yang mungkin terjadi



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar atau lebih dikenal dengan julukan ujung pandang atau kota daeng sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan ini terletak pada koordinat 5°8'S 119°25'E. Dimana Kota ini disebut sebagai pusat pelayanan di KTI (Kawasan Timur Indonesia) mulai dari perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut serta udara. Dilihat dari administrasi kota ini memiliki batasan wilayah, yaitu :

- Kawasan Selatan : Kabupaten Gowa
- Kawasan Utara : Kabupaten Pangkajene Kepulauan
- Kawasan Timur : Kabupaten Maros
- Kawasan Barat : Selat Makassar

Kota ini menampung 15 kecamatan dan 153 kelurahan dan berada pada ketinggian antara 0-25 Mdpl. Masyarakat Kota Makassar terdiri dari beberapa etnis dan hidup berdampingan dengan rukun. Penduduk Makassar terdiri dari suku Makassar, suku Bugis, Toraja, Mandar, Thionghoa serta penduduk yang migrasi atau pendatang dari luar kota ke Makassar untuk menyambung kehidupan. Luas wilayah kota Makassar mencapai 175,77 km. Yang terdiri atas 15 kecamatan dan 153 kelurahan ([sulsel.prov.go.id](http://sulsel.prov.go.id)).

2022) dengan kepadatan jiwa mencapai 1.432.189 sumber (BPS Kota Makassar. 2022). Untuk lebih jelasnya mengenai uraian kecamatan dan kelurahan serta luas wilayah mereka. Dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

**Tabel 4.1**  
**Data Kecamatan, Kelurahan beserta Luas Wilayah (Kota Makassar).**

No	Kecamatan	Kelurahan	Luas Wilayah ( Km <sup>2</sup> )
1.	Makassar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bara-baraya</li> <li>▪ Bara-baraya selatan</li> <li>▪ Bara-baraya timur</li> <li>▪ Bara-baraya utara</li> <li>▪ Barana</li> <li>▪ Lariang bangi</li> <li>▪ Macicni</li> <li>▪ Macicni gusung</li> <li>▪ Macicni parang</li> <li>▪ Maradekaya</li> <li>▪ Maradekaya selatan</li> <li>▪ Maradekaya utara</li> <li>▪ Maricaya</li> <li>▪ Maricaya baru</li> </ul>	2,52 km <sup>2</sup>
2.	Tamalanrea	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bira</li> <li>▪ Buntusu</li> <li>▪ Kapasa. Kapasa raya</li> <li>▪ Parang loe</li> <li>▪ Tamalanrea</li> <li>▪ Tamalanrea indah</li> <li>▪ Tamalanrea jaya</li> </ul>	31,84 km <sup>2</sup>

3.	Biringkanaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bakung</li> <li>▪ Berua</li> <li>▪ Bulurokeng</li> <li>▪ Daya</li> <li>▪ Katimbang</li> <li>▪ Laikang</li> <li>▪ Paccerakkang</li> <li>▪ Pai</li> <li>▪ Sudiang</li> <li>▪ Sudiang raya</li> <li>▪ Untia</li> </ul>	48,22 km <sup>2</sup>
4.	Bontoala	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baraya</li> <li>▪ Bontoala</li> <li>▪ Bontoala parang</li> <li>▪ Bontoala tua</li> <li>▪ Bunga ejaya</li> <li>▪ Gaddong</li> <li>▪ Layang</li> <li>▪ Malimongan baru</li> <li>▪ Parang layang</li> <li>▪ Timungan lampoa</li> <li>▪ Tompo balang</li> <li>▪ Wajo baru</li> </ul>	2,10 km <sup>2</sup>
5.	Kepulauan Sangkarang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barrang caddi</li> <li>▪ Barrang lompo</li> <li>▪ Kodingareng</li> </ul>	1.5 km <sup>2</sup>

6.	Mamajang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baji mapakasunggu</li> <li>▪ Bonto biraeng</li> <li>▪ Bonto lebang</li> <li>▪ Karang anyar</li> <li>▪ Labuang baji</li> <li>▪ Mamajang dalam dan luar</li> <li>▪ Mandala</li> <li>▪ Maricaya</li> <li>▪ Pa'batong</li> <li>▪ Parang</li> <li>▪ Sambung jawa</li> <li>▪ Tamparang keke</li> </ul>	2.25 km <sup>2</sup>
7.	Manggala	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antang</li> <li>▪ Bangkala</li> <li>▪ Batua</li> <li>▪ Biring romang</li> <li>▪ Bitowa</li> <li>▪ Borong</li> <li>▪ Manggala</li> <li>▪ Tamangapa</li> </ul>	24.14 km <sup>2</sup>
8.	Mariso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bontorannu</li> <li>▪ Kampung buyang</li> <li>▪ Kunjung mae</li> <li>▪ Lette</li> <li>▪ Mario</li> <li>▪ Mariso</li> <li>▪ Mattoangin</li> <li>▪ Panambungan</li> <li>▪ Tamarunang</li> </ul>	1.82 km <sup>2</sup>

9.	Ujung Pandang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Baru</li> <li>▪ Bulogading</li> <li>▪ Lae-lae</li> <li>▪ Lajangiru</li> <li>▪ Losari</li> <li>▪ Maluku</li> <li>▪ Mangkura</li> <li>▪ Pisang selatan, utara</li> <li>▪ Sawerigading</li> </ul>	4.4 km <sup>2</sup>
10.	Wajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ butung</li> <li>▪ ende</li> <li>▪ malimongan</li> <li>▪ malimongan tua</li> <li>▪ mampu</li> <li>▪ melayu baru</li> <li>▪ pattunuang</li> </ul>	1.99 km <sup>2</sup>
11.	Ujung Tanah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ camba berua</li> <li>▪ cambaya</li> <li>▪ gusung</li> <li>3pattinggalloang baru</li> <li>▪ tabariangan</li> <li>▪ tamalabba</li> <li>▪ tamalabba totaka</li> <li>▪ ujung tanah</li> </ul>	4.4 km <sup>2</sup>
12	Panakkukang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karampuang</li> <li>▪ Masale</li> </ul>	17.05 km <sup>2</sup>

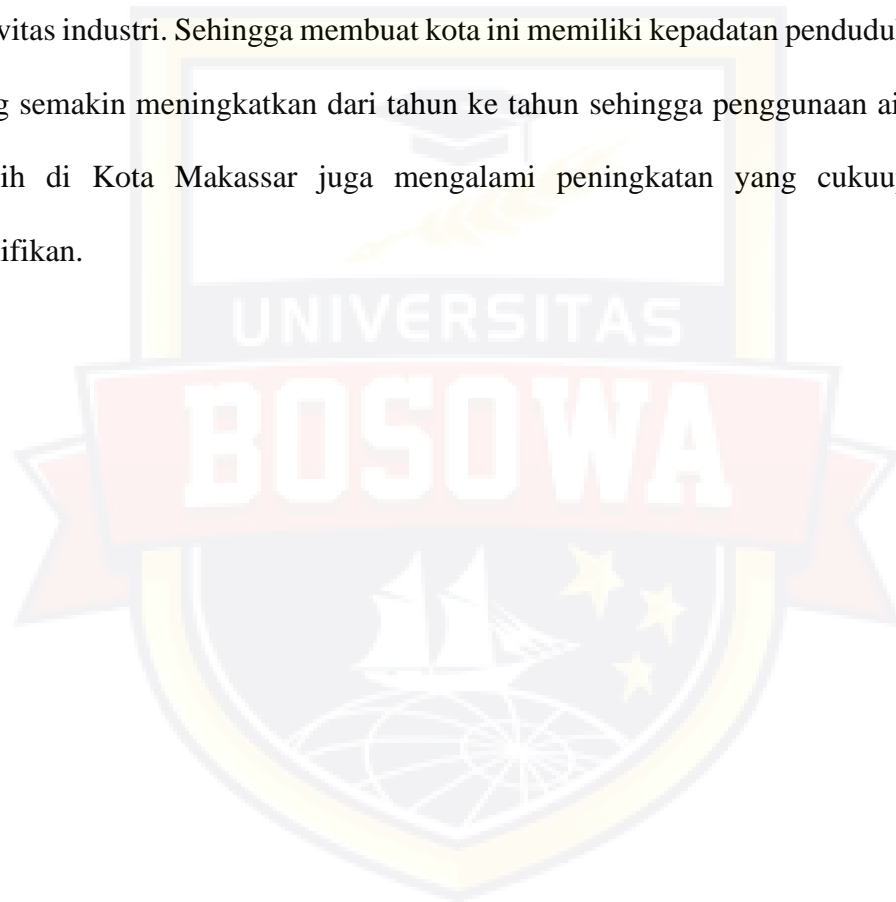
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pampang</li> <li>▪ Panaikang</li> <li>▪ Pandang</li> <li>▪ Sinrijala</li> <li>▪ Tamamaung</li> <li>▪ Karuwisi (utara)</li> <li>▪ Paropo</li> <li>▪ Tello baru</li> </ul>	
13.	Rappocini	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Balla parang</li> <li>▪ Banta-bantaeng</li> <li>▪ Bonto makkio</li> <li>▪ Bua kana</li> <li>▪ Gunung sari</li> <li>▪ Karunrung</li> <li>▪ Kassi-kassi</li> <li>▪ Mapala</li> <li>▪ Minasa upa</li> <li>▪ Rapocini</li> <li>▪ Tidung</li> </ul>	9.23 km <sup>2</sup>
14.	Tallo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buloa</li> <li>▪ Bunga eja beru</li> <li>▪ Kalukuang</li> <li>▪ Kaluku bodoa</li> <li>▪ La'latang</li> <li>▪ Lakkang</li> <li>▪ Lembo</li> <li>▪ Pannampu</li> <li>▪ Rappojawa</li> </ul>	5.83 km <sup>2</sup>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappokalling</li> <li>▪ Suangga</li> <li>▪ Tallo</li> <li>▪ Tammua</li> <li>▪ Ujung pandang baru</li> <li>▪ Wala-walaya.</li> </ul>	
15.	Tamalate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Balang baru</li> <li>▪ Barombong</li> <li>▪ Bongaya</li> <li>▪ Bonto duri</li> <li>▪ Jongaya</li> <li>▪ Maccini</li> <li>▪ Sombala</li> <li>▪ Mangasa</li> <li>▪ Manurukki</li> <li>▪ Pa'baeng-baeng</li> <li>▪ Parang tambung</li> <li>▪ Tanjung merdeka</li> </ul>	20.21 km <sup>2</sup>

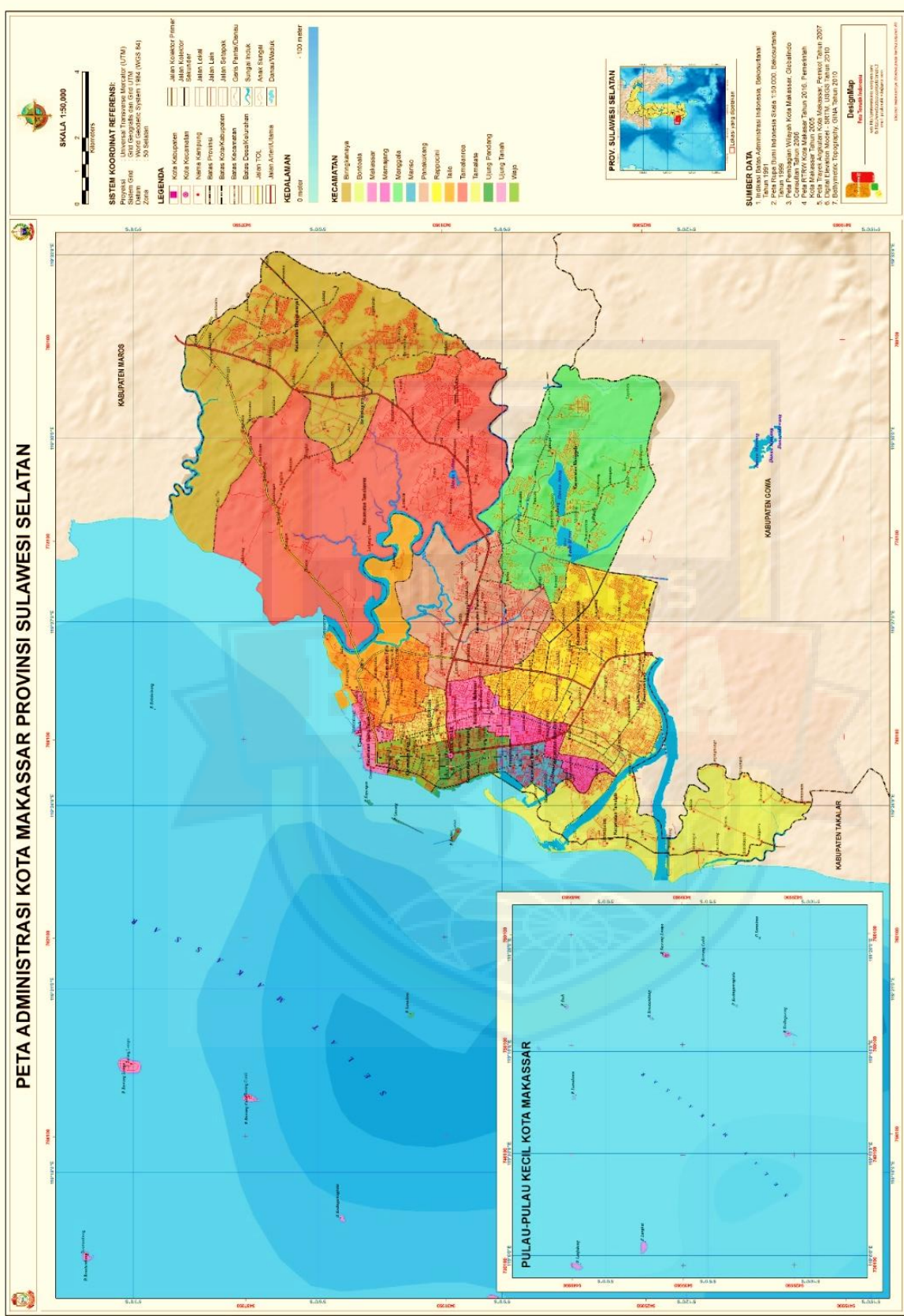
**Sumber :** sulsel.prov.go.id. 2022

Dari tabel diatas dipaparkan jumlah kecamatan dan kelurahan diseluruh kota makassar dan kelurahan serta luas wilayahnya. Tercatat jumlah Kecamatan yang ada di kota makassar sebanyak 15 kecamatan, dan kelurahan tercatat sebanyak 153, dengan tola luas wilayah kota makassar sebesar 175, 77 km. Meliputi daerah pesisir pantai, daerah pemukiman dan kawasan tanah datar.

Kota Makassar berada dekat dengan garis pantai, membentang panjang mengikuti koridor barat dan utara, dikenal dengan sebutan *waterfront city*. Dimana di dalamnya dialiri beberapa sungai yang bermuara dalam kota (sungai Tallo, Jeneberang, Pampang). Sebagai kota yang sebagian besar merupakan dataran rendah, koridor utama kota yang dipergunakan sebagai jalur pengembangan, pertokoan, perkantoran, pendidikan, dan pusat aktivitas industri. Sehingga membuat kota ini memiliki kepadatan penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga penggunaan air bersih di Kota Makassar juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan.







Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Makassar

Sumber: petatematik.indo.wordpress.com.



Secara administrasi terdapat 7 kelurahan di kecamatan biringkanaya, sebagai berikut :

Tabel 4.2

Luas Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Biringkanaya

No	Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )
1.	Paccerakang	2,51
2.	Daya	5,81
3.	Pai	5,14
4.	Sudiang	3,85
5.	Sudiang raya	3.86
6.	Bulurokeng	4,31
7.	Untia	2,89
8.	Bakung	1.61
9.	Berua	2,05
10.	katimbang	1,86
11.	Laikang	2,14
<b>Jumlah</b>		<b>48,22</b>

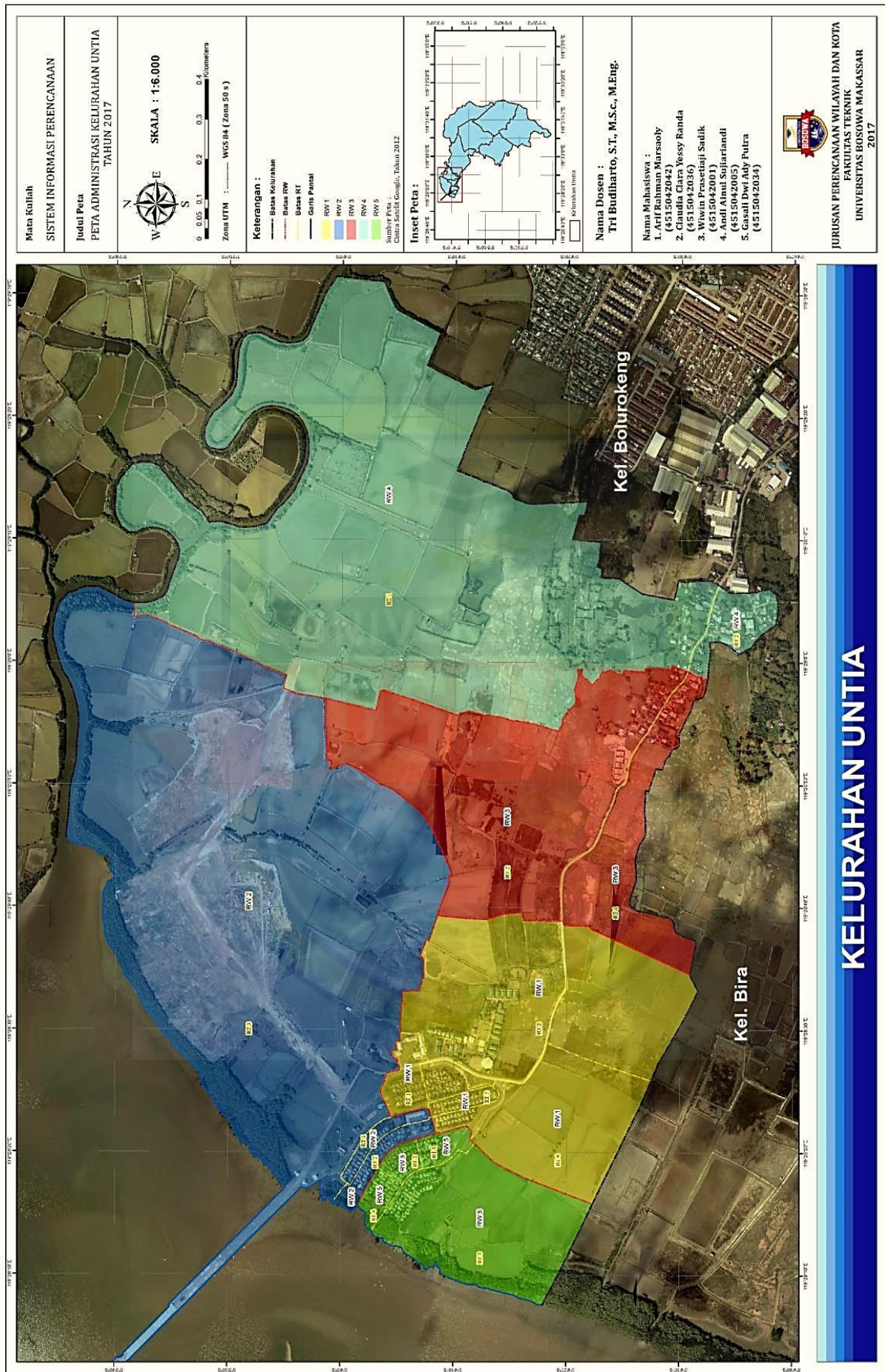
**Sumber:** Ensiklopedia Dunia Univ. Stekom semarang. 2022.

Merujuk pada tabel diatas terlihat dalam Kecamatan Biringkanaya terdapat 11 kelurahan, dengan total luas wilayah mencapai 48,22 Km<sup>2</sup>. Yang dimana kelurahan Daya menduduki peringkat pertama kelurahan yang luasnya mencapai 5,81 Km<sup>2</sup>, kemudian di susul oleh Pai dengan total luas wilayah 5,14

Km<sup>2</sup>. Sedangkan luas wilayah terkecil ditempati oleh kelurahan bakung dengan luas 1,61 Km<sup>2</sup>. Dalam jangka waktu 4 tahun terakhir jumlah penduduk kecamatan biringkanaya mengalami peningkatan yang signifikan terlihat dari data terakhir sensus penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik makassar pada tahun 2019 jumlah penduduk mencapai 2156 jiwa meningkat pada tahun 2022 mencapai 2218 jiwa.

### **3. Gambaran Umum Kelurahan Untia**

Untia menjadi salah satu kelurahan yang ada di kecamatan biringkanaya yang memiliki luas wilayah yang cukup kecil yaitu 2,89 Km<sup>2</sup>, dimana untia ini terbagi menjadi 2 kawasan yaitu kawasan lingkungan untia dan kawasan kampung bahari nelayan untia. Letak untia itu sendiri terletak di pinggiran Tol, akses ke untia itu sendiri bisa diakses melalui jalur tol Insinyur Sutami dengan menggunakan kendaraan roda dua ataupun roda empat . Jarak Kelurahan untia dengan pusat kota mencapai 16,5 Km . Wilayah ini memiliki 5 RW dan 14 RT dengan total populasi mencapai 1.955 jiwa (Dasawisma.Kota Makassar. 2022). Kelurahan ini juga merupakan hasil pemekaran dari kelurahan bulurokeng.



Gambar 4.3. Peta Administrasi Kelurahan Untia

Tingkat pendidikan masyarakat di Kelurahan Untia di katakan masih tergolong menengah atau sedang. Dikarenakan akses pendidikan di kelurahan untia ini hanya di dominasi dengan 1 unit PAUD, 1 unit Sekolah Dasar (SD), 1 unit Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan 1 unit Perguruan Tinggi (PT) yaitu PIP. Untuk melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP), masyarakat untia harus keluar dari daerah kelurahan mereka untuk melanjutkan pendidikan. Kemudian kelurahan ini di fasilitasi dengan 1 unit pelayanan kesehatan yaitu Pustu (Posyandu Pembantu) yang terbilang tidak cukup memadai dalam mengatasi masyarakat yang mengalami sakit.

Masyarakat untia 60% menggantungkan kehidupannya di laut yang dimana mata pencaharian mereka adalah nelayan. Tidak jarang sebagian masyarakat juga bekerja sebagai buruh pabrik harian untuk memenuhi kebutuhan sekunder dan primer mereka sehari-hari. Walaupun masyarakat untia hidup berdekatan dengan galir linear pantai tidak menjamin kebutuhan air bersih disana ada, pembangunan sarana dan prasarana melalui penyediaan tandon penampungan air di setiap rumah sudah dilancarkan namun air yang sangat diharapkan dari PDAM tidak kunjung mengalir di pipa ledeng mereka.

#### 4. Gambaran Umum PDAM Kota Makassar

Perusahaan Daerah Air Minum atau disingkat dengan PDAM menjadi salah satu unit usaha milik daerah yang fokus dalam pendistribusian air bersih ke masyarakat. PDAM sendiri tersebar di seluruh wilayah provinsi, kabupaten, serta kota di seluruh Indonesia dan dimonitoring atau diawasi dengan penuh oleh Pemerintah Daerah setempat. PDAM sendiri di Indonesia sudah dikelola sejak Indonesia dijajah oleh Belanda pada tahun 1920-an dengan nama *waterleiding*. Tidak jauh berbeda dengan PDAM Kota Makassar yang dibangun oleh pemerintah Hindia Belanda sejak tahun 1924, dan mengalami pembaharuan sistem secara bertahap dengan tujuan meningkatkan pendistribusian air ke masyarakat Kota Makassar. Berawal pada tahun 1924 telah dibangun instalansi pengolahan air (IPA) pertama di Jln. Ratulangi oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama *Waterleidjding Bedrijf* kapasitas penampungan terpasang 50 l/d, kemudian berlanjut pada jaman pendudukan Jepang tahun 1937 meningkat menjadi 100 l/d. Air ini diambil dari Sungai Jeneberang, dialirkan menggunakan pompa melalui saluran tertutup ke instalansi pengolahan air Ratulangi. (PDAM Kota Makassar.co.id)

Berlanjut pada tahun 1976 kini statusnya berubah dari Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Air Minum Kota Ujung Pandang sesuai dengan ketetapan Perda No. 21/P/II/1976, dengan penampungan produksi terpasang turun menjadi 50 l/d, dikarenakan faktor usia. Seiring kebutuhan air semakin meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun kembali Instalansi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang dengan kapasitas pertama mencapai 500 l/d. Sumber air baku

diperoleh dari bendungan lekopancing, kemudian kapasitas penampungan air ditingkatkan kembali pada tahun 1989 pada IPA Panaikang sebesar 1000 l/d kemudian di upgrading menjadi 1500 l/d. (PDAM Kota Makassar.co.id)

Berlanjut pada tahun 1985 melalui Perum Perumnas di dirikan kembali Instalansi Pengolahan Air (IPA) III Antang dengan penampungan pertama 20 l/d, setelah itu bertahap dibangun IPA Antang 2 dengan penampungan 40 l/d untuk pemenuhan kapasitas pemakaian air khususnya wilayah pelayanan IPA Antang dimana jumlah pelanggan terus mengalami peningkatan yang signifikan, maka pada tahun 2003 PDAM Kota Makassar menambah muatan produksi air IPA Antang dari 40 menjadi 90 liter/d. Dan saat ini terpasang kapasitas 135 l/d. Pada tahun 1993, mendapatkan bantuan hibah dari pemerintah pusat, dibangun Instalansi Pengelolaan Air (IPA) IV Maccini Sombala dengan kapasitas penampungan terpasang 200 l/d. Sumber air dari sungai jeneberang. Saat ini telah dilakukan upgrading kapasitas produksi menjadi 400 l/d. (PDAM Kota Makassar.co.id)

Untuk memperluas cakupan pendistribusian air bersih, pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Bersih berlanjut pada tahun 2001 dengan dibangunnya IPA V yang diberikan nama IPA V Somba Opu yang berlokasi di jl. Poros malino dan mencakup daerah tamalate dan sekitarnya. Saat ini telah dilakukan upgrading kapasitas produksi menjadi 1600 l/d.



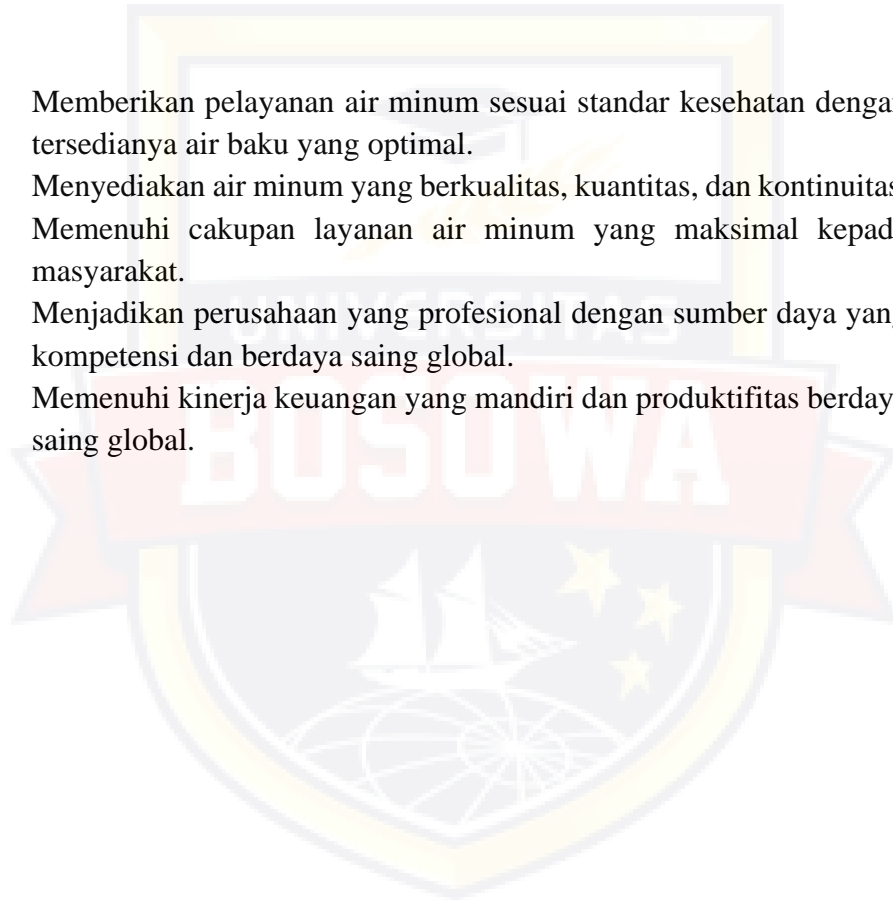
**a) Visi dan Misi PDAM (Kota Makassar)**

1. Visi

Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang Sehat, Untung & Terkemuka di Indonesia yang terbaik, mandiri dan profesional dan berwawasan global.

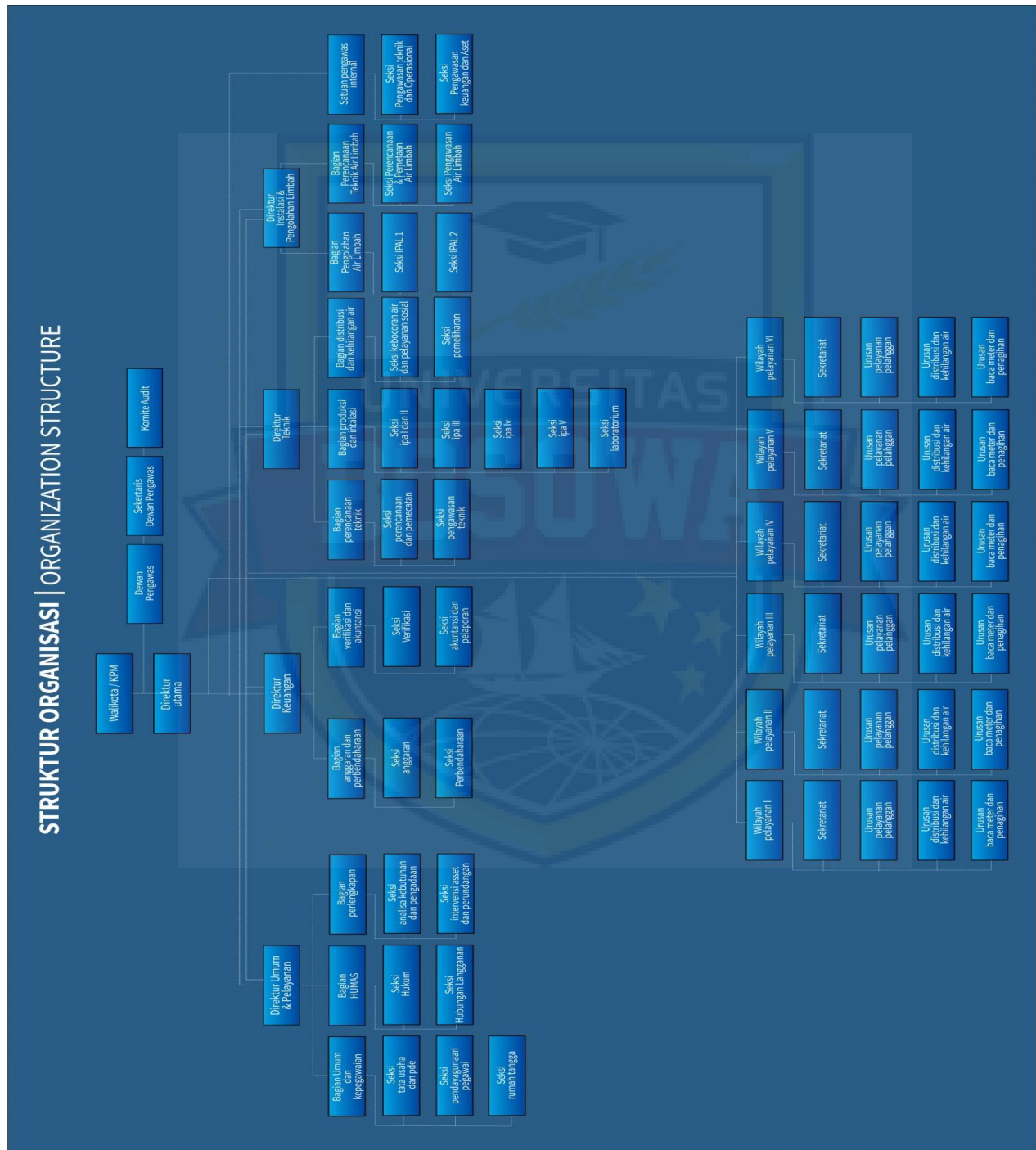
2. Misi

- Memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal.
- Menyediakan air minum yang berkualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
- Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat.
- Menjadikan perusahaan yang profesional dengan sumber daya yang kompetensi dan berdaya saing global.
- Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktifitas berdaya saing global.



b) Struktur Organisasi PDAM (Kota Makassar).

Gambar 4.4 Struktur Organisasi PDAM Kota Makassar



Sumber : PDAM Kota Makassar.co.id.

## **B. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih.**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar merupakan instansi milik daerah yang bertugas untuk menyalurkan air bersih kepada seluruh masyarakat secara merata sesuai sasaran yang telah ditentukan, PDAM pada dasarnya diawasi penuh oleh Pemerintah Daerah sesuai yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 pasal 18 tentang Organ dan Kepegawaian PDAM, menyatakan bahwasanya yang melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap pengurus dan pengelolaan PDAM berasal dari unsur Pemerintah Daerah. Hal tersebut nyata bahwa pemerintah daerah ditugaskan untuk mengawasi pengendalian dan melakukan pembinaan terhadap PDAM, guna mewujudkan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam mensejahterahkan masyarakat melalui pendistribusian air bersih. PDAM tersebar di seluruh kota, kabupaten dan provinsi diseluruh indonesia, adapun data terkait jumlah PDAM yang tersebar diseluruh kota, kabupaten dan provinsi dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel. 4.3 Jumlah PDAM Seluruh Indonesia**

<b>No</b>	<b>Provinsi</b>	<b>Jumlah PDAM</b>	<b>Kap. Terpasang</b>	<b>Volume Produksi</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>
1.	Aceh	19	4779	3157	231318
2.	Sumatra Utara	18	12637	10297	778974
3	Sumatra Barat	16	5864	3840	320613
4	Sumatra Selatan	12	9206	5808	464314
5	Riau	6	1962	667	64297
6	Jambi	9	4103	1945	188826
7	Bengkulu	7	1985	1224	84872
8	Lampung	8	1708	942	79124
9	DKI Jakarta	1	20238	19752	863166
10	Jawa Barat	23	23549	17928	1614563
11	Jawa Tengah	35	23048	16815	1648153
12	D.I Yogyakarta	5	2506	1707	171901
13	Jawa Timur	38	30765	24534	1892805
14	Banten	6	7954	6737	298877
15	Bali	9	6528	5352	434843
16	NTB	8	3946	2871	272557
17	NTT	15	2703	1334	140786
18	Kalimantan Barat	15	4602	2961	234673
19	Kalimantan Timur	9	7711	6454	444746
20	Kalimantan Utara	4	1605	824	59054
21	Kalimantan selatan	12	7096	4275	446820
22	Sulawesi Utara	11	2556	1129	75598
23	Sulawesi Tenggara	9	1928	969	105234
24	Sulawesi selatan	22	8735	5809	445327
25	Sulawesi Tengah	11	2241	876	445327

26	Sulawesi barat	4	761	354	90010
27	Gorontalo	6	1367	751	72355
28	Maluku	8	1248	450	46906
29	Maluku utara	7	1542	850	77950
30	Papua barat	2	176	140	11193
31	Papua	3	1069	902	39402

**Sumber :** Data PU. 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah PDAM yang tersebar diseluruh indonesia berbeda-beda jumlahnya hal tersebut dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam memperluas cakupan pendistribusian air bersih sejalan dengan itu pelanggan PDAM juga mengalami fluaktif artinya bahwa tidak semua masyarakat yang berada di provinsi tersebut memakai jasa dari PDAM untuk memenuhi keperluan setiap hari. Ada yang memakai sumur galian atau sumur bor sebagai alternatif pemenuhan air untuk dipergunakan sehari-hari.

Dari tugas dan tanggungjawab yang dibebankan tersebut dapat dilihat bahwa PDAM memiliki peran yang krusial pada penyaluran air bersih dan menjadikan air sebagai hak bagi masyarakat untuk dipenuhi. Sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 5-6 mengenai Penguasaan Negara Dan Hak Rakyat Atas Air yang berbunyi bahwa “Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih”. Maksud yang disampaikan dalam regulasi ini

dimaksudkan bahwa pemerintah harus serius dalam menanggapi permasalahan air bersih yang menyangkut hajat hidup orang banyak dengan menyebarluaskan pendistribusian air bersih secara merata sehingga angka harapan hidup tetap terjaga dan kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat teralisasi. Dalam PERDA (Peraturan Daerah) Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 pasal 36 mengenai pengembangan sistem jaringan sumber daya air yang menjelaskan bahwa “SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) harus menjamin kuantitas, kualitas penyediaan air minum bagi penduduk, kegiatan ekonomi dan meningkatkan efisien dan cakupan pelayanan serta menjamin jaringan perpipaan terdistribusi. Masih dalam regulasi yang sama pada PERDA (Peraturan Daerah) Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 hal pendistribusian air bersih harus melalui Jaringan perpipaan yang mana meliputi : unit air baku, unit produksi, unit pelayanan, dan unit pengelolaan dengan kapasitas produksi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kota”.

Berdasarkan regulasi yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Makassar bahwa pemerintah harus menjamin kebutuhan air bersih masyarakatnya sekurang-kurangnya harus menjamin kualitas dan kuantitas air sebelum sampai kepada masyarakat yang melewati jaringan perpipaan sehingga akses masyarakat dipermudah dalam memenuhi keperluan air setiap hari. Kemudahan mengakses air bersih sangat menjamin keberlangsungan hidup dan kemakmuran masyarakat.

Dalam pemenuhan air bersih tentunya PDAM Kota Makassar harus memiliki strategi yang mampu dialokasikan dalam jangka pendek, jangka panjang ataupun permanen untuk membantu agar sasaran pendistribusian air dapat dilakukan tepat pada sasaran sesuai dengan visi dan misi organisasinya. Jalannya usaha yang dikeluarkan PDAM Kota Makassar dalam upaya menyejahterahkan masyarakat melalui pendistribusian air bersih tidak akan lepas dari strategi yang akan digunakan nantinya dalam melancarkan usahanya dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui trobosan-trobosan baru dalam strategi yang dipergunakan, strategi ini bisa diturunkan dalam bentuk program kerja yang akan mengantisipasi ketika adanya hambatan pendistribusian air bersih dilapangan. Strategi sebagaimana yang dikemukakan oleh (Anthony, Parrewe Kacmar. 2013) adalah formulasi misi dan tujuan organisasi, termasuk didalamnya adalah rencana aksi untuk mencapai tujuan dengan secara eksplisit mempertimbangkan kondisi persiangan dan pengaruh dari luar organisasi yang secara langsung dan tidak berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi. (Stephanie K. Marrus. 2003) memberikan pendapat yang sama mengenai strategi yang dimana menurutnya strategi merupakan suatu proses penentuan rencana pada pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Pemenuhan akan air bersih sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan serta kesejahteraan kehidupan

masyarakat. Air bersih biasanya diartikan sebagai air yang layak digunakan sebagai air baku, bagi air minum dan untuk pasokan dasar hunian. Dengan kelayakan yang terkandung yang diartikan sebagai layak untuk mandi, minum, mencuci. (Putra Wahyu, Nitih. 2020)

Manajemen sumber air di Indonesia menghadapi persoalan yang rumit, mengingat air memiliki beberapa kemampuan yang mendalam dan berperan penting dalam mendukung masa depan. Kebutuhan akan air bersih dapat dipenuhi dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan infrastruktur yang ada, di daerah perkotaan/kabupaten sistem penyediaan air bersih dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem perpipaan dibawah kendali oleh PDAM dan sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat baik secara individu ataupun kelompok.

Kesulitan untuk mendapatkan air bersih juga diakibatkan karena faktor iklim musim kemarau yang mengakibatkan intensitas air pada sumber mata air mengalami penurunan debit air. Salah satu fenomena sulitnya mengakses air bersih ini juga melanda beberapa daerah lainnya. Banyak daerah yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih, salah satunya dirasakan oleh daerah yang karakteristiknya bermukim di pinggiran pantai, yang terdapat di kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat. Sulitnya mengakses air bersih sudah dirasakan masyarakat Bima bertahun-tahun karena letak geografis wilayah mereka dengan garis linear pantai. Air dari sumur galian yang digunakan sehari-hari terasa asin akibat terkontaminasi oleh air laut. Dikutip dari (Syariffudin Bima. 2022). Kesulitan mengakses



air bersih juga diakibatkan karena intensitas curah hujan yang rendah sehingga mengakibatkan debit air menurun. Fenomena ini disebut dengan *El-Nino*. Fenomena *El-Nino* ini diakibatkan karena interaksi air laut dan atmosfer yang lama yang ditandai dengan meningkatnya suhu muka laut di sekitar pasifik tengah dan timur sehingga menyebabkan massa uap air mengalami perubahan dan berdampak pengurangan penurunan air hujan, dampak dari *El-Nino* ini bisa menyebabkan kemarau panjang yang mengakibatkan menyusutnya debit air di titik mata air (Gabriel Yedaya. 2019). Fenomena *El-Nino* yang berkepanjangan ini pernah melanda indonesia pada tahun 2015, yang menyebabkan kemarau yang panjang dan munculnya titik-titik api disebagian daerah kalimantan dan sumatra (Ardila Yananto. 2016). Fenomena *El Nino* sendiri tidak hanya berdampak di sebagian besar daerah di indonesia, namun juga berdampak di daerah sulawesi selatan khususnya pada kabupaten kepulauan selayar. Desa Tarupa dimana masalah kekurangan air sudah dialami masyarakat tersebut sejak lama. Minimnya curah hujan yang turun dikarenakan letak geografisnya yang terpisah dari daratan sulawesi, serta kurangnya titik sumber air bersih di daerah tersebut yang menyebabkan masyarakat harus memilih berjalan kaki 700 meter ke lubang galian sumur untuk mendapatkan air bersih untuk dapat digunakan dalam keperluan sehari-hari. (Fikri Arisandi. 2022)

Kesulitan Mengakses Air Bersih juga dirasakan oleh Masyarakat yang bermukim dikelurahan Untia Kota Makassar, dimana air yang harusnya mereka dapatkan dari penyalur air bersih PDAM Kota Makassar, kini

mereka sudah tidak bisa rasakan dari 7 tahun terakhir ini. Upaya menggunakan sumur galian atau sumur bor sudah dilakukan namun air yang mereka dapatkan tidak dapat dikonsumsi dan digunakan untuk keperluan sehari-hari diakibatkan karena terkontaminasi oleh air asin (Fadli. 2021).

Terkait kesulitan akses air bersih yang dirasakan oleh masyarakat yang ada di kota makassar terlebih khusus masyarakat kelurahan untia, PDAM Kota Makassar harus lebih bertindak dan berfikir strategis sehingga mampu merespon segala kondisi lingkungan baik eksternal maupun internal yang ada, terutama dalam keperluan air bersih, dalam hal ini juga respon Pemerintah Kota Makassar dalam menanggapi cakupan penyaluran pendistribusian air bersih yang ternyata masih ada sebagian masyarakat kota makassar bagian timur kebawah belum terdistribusi air sudah ditangani dengan serius, melalui PDAM Kota Makassar diharapkan mampu merealisasikan tugas dan wewenang Pemerintah Kota Makassar dalam mensejahterahkan masyarakat melalui penyaluran air bersih yang merata.

### **1.1 Indikator Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar**

Dalam penerapannya mencapai tujuan yang diinginkan tentunya konsep strategi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang ingin meningkatkan kapabilitasnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Tentunya sebelum merencanakan sebuah strategi diperlukan tahap perencanaan awal atau tahap perencanaan strategi yang dimana memuat mengenai susunan rencana untuk menentukan tujuan inti perusahaan serta memiliki hasil yang dapat diterapkan dalam jangka panjang,

perencanaan strategi juga memberikan arahan dan pedoman dalam memanfaatkan nilai lebih dari sebuah perusahaan (Drs. Fuad. 2021).

Setelah melakukan perencanaan strategi, maka strategi dapat diterapkan dalam sebuah perusahaan melalui tahapan yang sistematis, agar penerapan strategi dalam berjalan dengan terstruktur dengan baik. Menurut (Ansori. 2014) tahapan strategi memuat perumusan strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi. Dengan begitu strategi yang dilancarkan dalam sebuah perusahaan dapat memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan tersebut seperti mendorong sistem kerja yang efektif dan efisien, berpikir strategis dan mengembangkan strategi-strategi yang efektif dan mampu membangun arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang. Melalui penerapan strategi yang dilakukan, maka penelitian ini memfokus pada beberapa indikator strategi yang dikemukakan oleh Jack Kooten. 1991 dalam (Badrum Tamam. 2018) Adapun Indikator yang dimaksud, sebagai berikut:

**a. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)**

Strategi organisasi dapat diartikan sebagai pola atau rencana yang memprioritaskan tujuan utama organisasi dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat dengan prinsip-prinsip umum untuk mencapai misi organisasi. Dalam artian strategi organisasi ini lebih berfokus dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif yang baru.

Serupa dengan yang dikemukakan oleh Robbins dalam (Ferdelila 2020) yang Menyatakan bahwa strategi dalam tatanan hirarkis adalah

keyakinan akan tujuan jangka panjang mendasar yang fokus pada sebuah organisasi, yang ditutup dengan kepastian rencana kegiatan dan penyebaran sumber daya yang diharapkan untuk mencapai tujuan tersebut. Sehingga di simpulkan bahwa strategi organisasi memfokuskan pada penetapan tujuan dan sasaran dari visi dan misi yang diemban oleh sebuah organisasi atau lembaga sehingga nantinya dapat diukur dan diketahui sejauh mana nilai yang diwujudkan dari visi dan misi yang telah ditetapkan.

Organisasi terdiri dari dua bagian penting yaitu wadah untuk berbagai kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang didalamnya (Nurasiah, 2022). Diera digitalisasi ini organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan segala perubahan lingkungan yang terjadi sewaktu-waktu, sehingga dibutuhkan visi dan misi serta tujuan yang jelas agar organisasi mampu merubah kelemahan dari dalam menjadi peluang untuk menggapai sasaran yang diinginkan, diperlukan strategi organisasi yang menjadi langkah organisasi tersebut melakukan pengembangan dari rencana yang menjadi tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan produktifitas.

Dalam mewujudkan visi dan misi organisasi PDAM Kota Makassar untuk mendistribusikan air bersih secara merata sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 5-6 mengenai Penguasaan Negara Dan Hak Rakyat Atas Air yang berbunyi bahwa “Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-

besarnya kemakmuran rakyat dan Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih”. Serta Peraturan Daerah Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 pasal 36 mengenai pengembangan sistem jaringan sumber daya air yang menjelaskan bahwa “SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) harus menjamin kuantitas, kualitas penyediaan air minum bagi penduduk, kegiatan ekonomi dan meningkatkan efisien dan cakupan pelayanan serta menjamin jaringan perpipaan terdistribusi. Masih dalam regulasi yang sama pada PERDA Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 hal pendistribusian air bersih harus melalui Jaringan perpipaan yang mana meliputi : unit air baku, unit produksi, unit pelayanan, dan unit pengelolaan dengan kapasitas produksi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kota”.

Berdasarkan regulasi yang dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pemerintah kota makassar memiliki keseriusan dalam menangani permasalahan air bersih yang ada di kota makassar. Melalui PDAM Kota Makassar diharapkan dapat bersinergi dalam mewujudkan tanggung jawab negara untuk mendistribusian air secara merata dan memenuhi hak masyarakat akan air. Dalam mewujudkan kesamaan hak masyarakat memperoleh air bersih, tentunya penerapan tatakelola perusahaan yang baik harus diterapkan di lingkungan perusahaan sebagai media pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Dr.kirmizi. 2010) *Good Corporate Governance* tatakelola perusahaan diperlukan untuk menjaga

kelangsungan hidup organisasi, instansi, bahkan lembaga melalui dasar prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian serta Kewajaran/Kesetaraan. Dengan diterapkannya GCG ini dalam sebuah perusahaan atau organisasi akan memulihkan sistem perusahaan itu sehingga tujuan dan sasaran yang ditargetkan dapat tercapai dengan baik serta pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien .

hal ketercapaian sasaran dari visi dan misi PDAM dengan bapak Rahmat Rahim selaku pegawai bidang perencanaan teknik, sub. Survei jaringan distribusi, mengatakan bahwa:

“ Ketercapaian dalam hal pendistribusian air bersih sudah tepat sasaran untuk air bersih yang terdistribusi di wilayah kota makassar sudah teralisasi, air yang setiap harinya masyarakat gunakan untuk kebutuhan sehari-hari kami pastikan sudah steril dan sudah di uji laboratorium sehingga kualitas air tetap terjaga, namun kami akui untuk pendistribusian air ke daerah timur khususnya biringkanaya dan sekitarnya masih kami terus benahi, dikarenakan terkendala dengan geografis untia yang berada pada dataran yang tinggi sehingga untuk menyampaikan air kesana diperlukan tekanan air yang cukup tinggi. Dan juga kami harus berkordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan seperti dinas PU, otoritas jalan, dan masyarakat. Hingga saat ini kami akan terus meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih sehingga dapat teralisasi dengan merata”. (Hasil wawancara pada tanggal 14, juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat di dilihat bahwasanya PDAM dan Pemerintah Kota Makassar serius dalam menanggulangi permasalahan air bersih namun masih dalam tahap peningkatan dan masih diperhadapkan dengan kendala teknis di lapangan yaitu kendala geografis untia yang berada pada dataran tinggi sehingga diperlukannya

tekanan air yang cukup tinggi agar air dapat tersalurkan kepada masyarakat disana. Sejalan dengan amanat Undang-Undang No.17 Tahun 2019 mengenai Sumber Daya Air bahwasanya negara harus menjamin hak rakyat atas air bersih guna memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi kehidupan yang sehat belum maksimal dilaksanakan oleh PDAM Kota Makassar sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam mendistribusikan air bersih secara merata. Dan PDAM Kota Makassar harus berkordinasi dengan pihak PU sebagai dinas yang bekerja pada penataan ruang untuk dapat mengelola SPAM yang mana dimaksud adalah jalur perpipaan sebagai sistem penyediaan air minum, sejalan dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 18/PRT/M/2007 pasal 15 mengenai studi kelayakan SPAM pada pendistribusian air bersih yang menyatakan bahwa studi kelayakan harus sesuai dengan standar aturan penyelenggara. Artinya bahwa dalam mengelola SPAM, PDAM tetap berkoordinasi pada dinas PU terkait pengelolaan air bersih agar pendistribusian air bersih dapat berjalan dengan baik, untuk standar kelayakan harus tetap pada aturan penyelenggara dalam hal ini adalah PDAM Kota Makassar,

Dapat dilihat dari hasil wawancara yang disampaikan informan bahwa pendistribusian air bersih sudah teralisasi namun PDAM Kota Makassar masih akan terus membenahi dan meningkatkan sasaran pendistribusian air bersih khususnya daerah biringkanaya.

Serupa dengan yang disampaikan oleh bapak Hasrul Hasti selaku staf humas yang membidangi informasi penanganan serta pelayanan perusahaan PDAM mengatakan bahwa:

“ Tentunya kami ingin di area makassar secara menyeluruh itu terdistribusikan air bersih, namun tidak dipungkiri bahwa kehilangan air itu terus terjadi dikarenakan memang jalur pipa dibawah ini sudah sangat tua dan peninggalan zaman hindia belanda, sehingga rawan titik-titik kebocoran yang terjadi. Sehingga yang kami lakukan hanya bisa merehab jaringan pipa di bawah tanah dengan sambungan jalur pipa baru. Dikarenakan untuk mengganti pipa induk peninggalan zaman belanda itu sudah tidak dapat dilakukan karena sudah berada di tengah jalan dan berada dalam kedalaman 13- 15 meter kebawah. Untuk ketercapaian sasaran pendistribusian air kami akan selalu kami tingkatkan, walaupun saat ini masih ada wilayah yang masih menjadi perhatian kami khususnya bagian biringkanaya kebawah, seperti untia itu sudah mendapatkan ujung pipa dari PDAM. Biringkanaya dan sekitarnya itu sudah masuk daerah dataran tinggi (bukit) sehingga untuk mengalirkan air ke daerah tersebut dibutuhkan pompa yang memiliki kapasitas yang besar”. (Hasil wawancara tanggal 17, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar masih terus meningkatkan pendistribusian air bersih sesuai tanggung jawab dan tugas yang diemban. Pendistribusian air menjadi hal yang sangat krusial menyangkut keberlangsungan kehidupan manusia (Michael Stiven. 2022). Pemenuhan akan air bersih sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan yang baik (Wahyu, Nitih. 2020), dalam memenuhi ketersediaan air bersih tentunya sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu faktor utama kelancaran pendistribusian air bersih, melihat situasi terkini PDAM Kota Makassar memiliki kendala dalam penyediaan pompa inlain sebagai sarana pendistribusian air bersih bagian daerah yang terdampak yaitu



untia. Kurangnya pendanaan juga menjadi penyebab sarana dan prasarana tidak teralisasi.

Serupa yang disampaikan oleh bapak alif selaku staff umum dan pelayanan. Yang mengatakan bahwa :

“Cakupan instalansi pengelolaan air (IPA) yang dimiliki PDAM Kota Makassar cukup luas dan sudah tersebar ke 5 wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar yaitu IPA 1 di ratulangi yang mencakup daerah ujung pandang, mariso, mamajang dan daerah sekitarnya, IPA 2 di panaikang mencakup daerah abdesir, tamalanrea dan biringkanaya, IPA 3 di antang itu mencakup daerah manggala, panakukang dan daerah sekitarnya, IPA 4 di macinni sombala yang mencakup daerah rapoccini, bontoala dan daerah sekitarnya, IPA 5 di somba opu yang mencakup daerah tamalate disekitarnya. Hal ini yang membantu kami agar penyaluran air ini dapat diratakan, menurut cakupan wilayahnya, namun bagian untia itu memang dibutuhkan tekanan air yang cukup besar untuk sampai kesana, untuk pengadaan alat pompa *Inlain* sudah direncanakan namun biaya yang dibutuhkan itu tidak lah kecil. Namun kami akan selalu membenahi kapasitas pendistribusian air bersih secara merata, ke daerah-daerah yang tidak terjangkau”. (Hasil wawancara 17, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwasanya lokasi instalansi pengelolaan air sudah tersebar secara luas di wilayah kota makassar, hal ini membantu PDAM Kota Makassar untuk mendistribusikan air bersih secara merata kepada pelanggan dan masyarakat sekitar. Namun tidak dipungkiri masih ada daerah yang tidak terjangkau air PDAM Kota Makassar, yaitu pada masyarakat yang bermukim di kelurahan untia, kendala teknis dilapangan menjadi masalah utama sehingga masyarakat tidak dapat merasakan air, kurangnya biaya menjadi penyebab utama prioritas pengadaan sarana prasarana pompa bertekanan tinggi tidak teralisasi.

Berbeda dengan tanggapan dari masyarakat yang terdampak krisis air bersih di Kelurahan Untia, dari hasil wawancara oleh salah satu warga yang terkena dampak dengan ibu Marwa (IRT) mengatakan bahwa :

“ Memang untuk sasaran dari PDAM untuk distrubusikan air bersih melalui pipa ledeng, sudah tidak kami rasakan sudah sejak tahun 2014. Hanya kami masyarakat di kota makassar yang tidak bisa rasakan air bersih mengalir dirumah kita. Kami sudah komplain atas kehilangan air ini, tapi tidak ada tindaklanjut dari PDAM atau Pemerintah Daerah untuk mendistribusikan air bersih lewat pipa yang ada di rumah, kami juga selama ini tidak tau informasi yang jelas kenap daerah kami sudah tidak terdistribusikan air bersih”. (Hasil wawancara pada tanggal 24, juni 2023).

Dari hasil pemaparan wawancara diatas terlihat sasaran dari PDAM Kota Makassar dalam pendistribusian air bersih sudah tidak dirasakan oleh masyarakat untia sejak 7 tahun lalu. Pelaporan atas kehilangan air sudah dilakukan dari masyarakat namun hingga kini belum ada tindaklanjut untuk pendistribusian air bersih.

Serupa dengan yang diutarakan oleh masyarakat untia, dengan bapak Basri (Sopir) yang mengatakan bahwa :

“ Kami hanya hidup dari air yang kami beli dari luar untuk keperluan mandi dan mencuci kami gunakan air sumur, walaupun asin karena daerah kita ini dekat dengan garis pantai. Apa lagi warga disini mayoritasnya itu bekerja nelayan sisanya itu jadi buru pabrik harian, jadi susah untuk satu keluarga bisa terpenuhi air bersihnya. Itu kami sudah tidak rasakan air mengalir di keran rumah sudah lama sekitar 7 tahun yang lalu. Sudah minta keterangan bagaimana tindak lanjut terkait air bersih ini ke Pemerintah dan PDAM, tapi tidak ada sama sekali responnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 26, juni 2023)”.

Dari pemaparan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwasanya masyarakat yang terdampak penyaluran air melalui pipa PDAM sudah tidak merasakan air bersih sejak tahun 2014. Dikarenakan lambatnya respon PDAM Kota Makassar dalam menanggapi permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat untia. Dari beberapa pemaparan hasil wawancara diatas terlihat, bahwasanya komplain yang disampaikan masyarakat ke PDAM Kota Makassar dan Pemerintah belum ditindaklanjuti dan tidak diberikan informasi yang jelas mengenai alasan yang jelas mengapa daerah untia belum terdistribusikan air bersih hingga kini. Sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pasal 40 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara jika dirasa merugikan. Masih pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 44 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang berisi informasi lengkap mengenai pengaduann tersebut. Berdasarkan regulasi yang dipaparkan menunjukkan bahwa segala pengaduan atau komplain yang di ajukan oleh penerima jasa pelayanan, harus segera di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga menciptakan rasa aman kepada penerima jasa layanan.

Hal tersebut juga diperkuat oleh regulasi yang diamanatkan pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 pasal 4 dan 10, mengenai

keterbukaan informasi publik yang menjelaskan bahwasanya setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan Badan penyelenggara berkewajiban mengumumkan secara serta merta informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Hal tersebut menjadi sebuah ukuran bahwa keterbukaan informasi harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada, demi menjamin keberlangsungan hidup masyarakat.

Sebagai Kepala Kelurahan Untia, bapak Alwan Januar Setiawan juga mengutarakan keadaan yang dialami masyarakat. Yang mengatakan bahwa :

“ Melihat keadaan sekarang ini memang sangat memprihatinkan pendistribusian air bersih sudah tidak dapat masyarakat untia rasakan sejak lama, pengaduan akan kehilangan air bersih sudah disampaikan ke Pemerintah Kota Makassar dan PDAM Kota Makassar, tapi tidak ada tindaklanjut untuk memperbaiki kawasan perpipaan disini. Pipa induk sudah tersedia, tapi tidak bisa menarik air, setelah di riset oleh LPM Untia disini penyebab masyarakat tidak bisa rasakan air mengalir itu disebabkan oleh Industri yang memiliki satu jalur perpipaan dengan untia. Jadi sasaran untuk air bersih bisa terdistribusikan secara merata kepada masyarakat untia, jadi tidak tepat sasaran”. (Hasil wawancara pada tanggal 20, juni 2023).

Dari hasil pemaparan wawancara diatas dapat dilihat Kepala Kelurahan Untia ikut merasakan keresahan yang masyarakat untia rasakan selama ini terkait kurang sigapnya respon Pemerintah Kota Makassar dan PDAM Kota Makassar dalam menanggapi pengaduan dan komplain yang di sampaikan oleh masyarakat terkait air bersih di

daerah untia, dan tidak ada solusi yang diberikan oleh pemerintah Kota Makassar ataupun PDAM Kota Makassar. Sejalan dengan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pasal 40 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara jika dirasa merugikan. Masih di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 44 tentang penyelesaian pengaduan yang menyatakan bahwa Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang berisi informasi lengkap mengenai pengaduann tersebut. Berdasarkan regulasi yang dipaparkan menunjukkan bahwa segala pengaduan atau komplain yang di ajukan oleh penerima jasa pelayanan, harus segera di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga menciptakan rasa aman kepada penerima jasa layanan. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai menjadi penghambat air tidak terdistribusi secara lancar ke daerah untia, sehingga hal ini menjadi perhatian khusus bagi PDAM Kota Makassar dan Pemerintah Kota Makassar dalam menanggapi komplain dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat harus segera diproses demi tercapainya tugas dan wewenang pemerintah kota makassar dalam merealisasikan air secara merata, guna mensejahterahkan masyarakat.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas terkait indikator strategi Organisasi dalam pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran PDAM Kota Makassar masih diperhadapkan dengan kendala-kendala teknis

dilapangan seperti sarana dan prasarana yang tidak memadai menyebabkan air tidak terdistribusi dengan baik ke daerah untia serta adanya pengaduan yang tidak bisa di tanggapi dengan serius. Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Cuher Santoso. 2017). Pengaduan dapat diartikan sebagai suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara dituntut untuk memperbaiki pelayanan yang terjadi dengan konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tidak adanya respon atas komplain yang diajukan telah mengakibatkan kondisi bantuan bagi pendistribusian air bersih justru dihadapkan pada kerangka yang tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat setempat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat daerah setempat khususnya di sub-wilayah Untia. Banyaknya tumpang tindih, kurangnya respon yang cepat dari Pemerintah Kota Makassar dan PDAM Kota Makassar, dan tidak ada jangka waktu penyelesaian sarana dan prasaranan dalam menunjang penyaluran air bersih melalui pipa, menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja pemerintah daerah dan PDAM Kota Makassar.

Kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan air bersih hakekatnya merupakan salah satu perbaikan kualitas pelayanan air bersih untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan, yang dilaksanakan melalui pembenahan jaringan perpipaan secara menyeluruh, terintegritas dengan strategi. Strategi pada hakekatnya merupakan ketentuan yang telah

ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program/kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam perwujudan sasaran, tujuan, visi dan misi instansi suatu lembaga.

Dalam ketercapaian Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 mengenai sumber daya air bahwasanya. Negara harus menjamin hak rakyat atas air bersih untuk dipergunakan untuk keperluan sehari-hari, belum tercapai dengan baik. Hal ini menjadi tantangan baru untuk PDAM Kota Makassar untuk lebih meningkatkan kapasitas dari tujuan dan sarasannya untuk bisa mencapai daerah-daerah yang ada di kota makassar agar tersuplai air bersih.

**b. Strategi Program ( *Program Strategy* )**

Secara garis besar program kerja diartikan sebagai susunan rencana kegiatan kerja yang sudah dirancang dan telah disepakati bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. (Zainuddin Hasanah. 2019). Sehingga tujuan dari penerjunan program tersebut tidak lain dan tidak bukan mengatasi permasalahan yang ada di lapangan atau turut serta memberikan akses untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Nurasiah. 2022) . (Stephanie K. 2003) memiliki pendapat tentang strategi. Menurutnya, strategi adalah proses pembuatan rencana bagi pimpinan puncak yang fokus pada tujuan jangka panjang organisasi dan menyiapkan metode atau upaya untuk mencapainya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya, Strategi program lebih memperhatikan pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program yang dilancarkan. Apa kiranya dampak dari strategi tersebut dilancarkan, atau diperkenalkan untuk kelancaran keberhasilan tujuan dan sasaran organisasi. Strategi program sudah banyak diterapkan di berbagai bidang dalam perusahaan dampak dari program itu sendiri juga beragam tergantung dari penyelenggaraanya dan sumber daya manusianya apakah berkompeten dalam mengsucceskan program itu dalam target dan sasaran yang dituju, problema dalam menjalankan program tidak dapat dianggap sepele dikarenakan program itu sendiri sangat berkaitan dengan kemajuan suatu perusahaan atau lembaga. Begitupun juga yang dirasakan oleh PDAM Kota Makassar dalam menjalankan program untuk kepentingan pendistribusian air bersih dapat merata keseluruh masyarakat yang ada di kota makassar.

Strategi program dengan cara seperti ini diperkenalkan melalui uraian mengenai strategi dari PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Makassar sebagai agen pembantu untuk menyelenggarakan kewenangan daerah dalam sistem penyelenggaraan di bidang penyaluran air secara terpadu melalui satu pintu masuk dengan prinsip koordinasi, sinkronisasi, peningkatan dan pengaturan/kepastian. Dalam menjalankan tugas pokok dan kemampuan serta visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi, sistem dalam hal ini diharapkan dapat mencapai tujuan



tersebut, untuk situasi ini strategi PDAM dalam mengembangkan pelayanan lebih lanjut dari program yang diberikan.

Terkait peningkatan air bersih, PDAM Kota Makassar telah menyusun program dalam pendistribusian air bersih. Program-Program yang dijalankan oleh PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan jalur pendistribusian dan pelayanan air bersih diantara lainya, yaitu :

### **1. Program Pemberian Air Melalui Tangki**

PDAM Kota Makassar dalam hal ini, melaksanakan program pemberian air melalui tangki kepada daerah yang tidak tercapai dan masih terjadi kendala dalam pendistribusiann air bersih, salah satu daerah yang tidak terdistribusikan air melalui pipa yaitu kelurahan Untia, kecamatan biringkanaya. Dimana air yang di distribusikan melalui tangki air mobil, yang diberikan setiap seminggu sekali. Hal ini merupakan salah satu solusi untuk pendistribusian air bersih. Hal tersebut dibenar oleh pada bapak Hasrul Hasti selaku bidang humas yang bertugas memberikan edukasi dan intrupsi penanganan serta pelayanan perusahaan, mengatakan bahwa :

“ Di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kami hanya fokus kepada pendistribusian air bersih secara merata de, dengan melihat kondisi dan realitas di lapangan itu kami akan mencari perencanaan dalam mengatasi hal tersebut seperti halnya penyaluran air tangki mobil yang disalurkan kepada masyarakat yang tidak tercapai air, tentunya sebelum sampai ke masyarakat kita uji laboraturium dulu dipastikan sebelum sampai ke masyarakat air yang kita beri itu sudah steril. Jadi air yang di distribusikan ini kita salurkan kemasyarakat yang terdampak tidak mendapatkan suplai air bersih salah satunya itu untia yang berada di bagian timur kebawah, kita

salurkan air itu setiap minggunya per/blok, begitupun juga dengan masyarakat yang tidak merasakan air jalan dirumahnya diakibatkan perbaikan pipa itu kami juga salurkan air pake mobil tangki ini, itu yang menjadi solusi kami untuk menyalurkan air bersih untuk masyarakat kota makassar sehingga sasaran dan tujuan PDAM dalam suplai air bersih dapat menyeluruh dan merata di seluruh daerah kota makassar”. (Hasil wawancara pada tanggal 17, juni 2023).

Dari hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwasanya PDAM Kota Makassar hanya fokus kepada program pendistribusian air bersih sejalan dengan melihat kondisi dan realitas dilapangan yang menjadi masalah yang akan segera diatasi, sehingga hal pemberian air melalui tangki menjadi salah satu solusi PDAM agar masyarakat yang terdampak akibat perbaikan pipa jalur pendistribusian air bersih bisa tersalurkan air untuk kebutuhan pokok melalui pendistribusian air bersih melalui mobil tangki yang diberikan, tentunya PDAM Kota Makassar dalam hal ini telah memenuhi syarat kualitas air sebelum disalurkan ke masyarakat melalui uji laboraturim sehingga air yang disalurkan kepada masyarakat memiliki kualitas yang baik. Sesuai dengan amanat Permenkes Indonesia No. 32 Tahun 2017 yang menyatakan air bersih adalah air yang tidak berbau, tidak berwarna, tidak memiliki rasa dan tidak memiliki endapan di atas ataupun dibawah permukaan air. Berdasarkan regulasi yang dipaparkan menunjukkan bahwa air sebelum sampai ditangan konsumen harus memenuhi syarat kualitas air bersih yang dimana tidak berbau,

berwarna, tidak memiliki rasa, dan dan harus steril dan bebas dari bahan endapan diatas atau dibawah permukaan.

Mengakses air bersih menjadi hal yang harus terpenuhi dalam keberlangsungan kehidupan manusia (Vina Mareta. 2021). Dalam hal ini PDAM Kota Makassar sudah menjalankan tugas dan wewenang yang harus dipenuhi sebagai instansi penyaluran air bersih walaupun diperhadapkan dengan kondisi dan situasi yang masih perlu untuk dibenahi. PDAM Kota Makassar selalu siap dalam menghadapi tantangan yang ada dengan menyalurkan air bersih secara merata dan konsisten kepada daerah yang terdampak. sejalan dengan teori yang sampaikan oleh (Nurasiah. 2022) bahwa tujuan dari penerjunan program tersebut tidak lain dan tidak bukan mengatasi permasalahan yang ada di lapangan atau turut serta memberikan akses untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Serupa dengan yang disampaikan oleh bapak Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik PDAM Kota Makassar terkait Program PDAM Kota Makassar.

“ Untuk masyarakat yang daerahnya lagi ada kendala perbaikan pipa itu biasanya langsung dikerjakan. Akibat perbaikan pipa ini biasa air tidak mengalir ke pipa mereka, solusinya itu kami salurkan bantuan air bersih melalui mobil tangki yang disalurkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat disana begitupun dengan bagian dataran tinggi kebawah biringkanaya termasuk di dalamnya untia. Untuk program penyaluran air bersih itu kami PDAM menggunakan mobil tangki setiap minggu-nya itu di masing-masing blok/lorong di untia sejalan dengan yang masih menjadi

pelanggan kami. Suplai air bersih yang diberikan ke masyarakat untia itu gratis dan tidak dipungut biaya. Tercukupi atau tidaknya kebutuhan masyarakat yang sudah kami salurkan bantuan air lewat mobil tangki itu kembali lagi kepada pola pemakaian air bersih, jika tidak membuang-buang air tentunya. Kebutuhan masak, mandi, mencuci akan terpenuhi. Seiring dengan pertumbuhan penduduk itu menjadi tantangan juga bagi kami untuk dapat meningkatkan kapasitas air lebih tinggi lagi sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi melalui pendistribusian air bersih. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar melancarkan program pemberian air tangki setiap minggunya per/blok, sejalan dengan yang masih menjadi pelanggan mereka. Hal ini menjadi solusi bagi masyarakat yang terdampak agar terdistribusi air bersih secara merata. Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Hotner Tampubolon. 2016) bahwasanya indikasi penerapan program tersebut harus memberikan dampak yang signifikan dan berkepanjangan dalam mengatasi suatu permasalahan. Sehingga disimpulkan langkah PDAM dalam menyuplai air bersih dapat dikatakan sudah sesuai dalam perannya sebagai instansi penyalurana air bersih.

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Salhuddin Syan selaku staff Bagian Perencanaan Teknik mengatakan bahwa.

“Program pemberian air melalui tangki itu menjadi solusi kami PDAM Kota makassar dalam melancarkan air bersih kepada pelanggan kami yang terkena dampak air tidak mengalir melalui pipa mereka begitupun juga daerah untia. Untuk untia ini memang kami akui bahwasanya untia memiliki geografis tanah berbatu berada pada dataran tinggi sehingga dibutuhkan pompa yang cukup

besar untuk mengalirkan air ke daerah untia. Dan yang kami takutkan itu untuk daerah timur ini adalah jika musim kemarau datang, otomatis debit air juga akan berkurang sehingga suplai air ke masyarakat yang terdampak lewat mobil tangki juga akan berkurang kapasitasnya, begitupun juga daerah-daerah yang menjadi pelanggan kami akan merasakan dampaknya”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari wawancara informan dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar masih melakukan usaha peningkatan pendistribusian air bersih melalui tangki air mobil yang disalurkan kepada masyarakat untia sebagai solusi dari permasalahan yang dirasakan. Sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti pengadaan pompa yang mampu menarik air menjadi penghambat pendistribusian air bersih melalui pipa ke daerah untia. Ketersediaan Air baku menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga agar air yang disalurkan selalu ada. Fenomena penurunan debit air selalu diakibatkan oleh faktor iklim musim kemarau yang mengakibatkan rendahnya curah hujan yang turun (Joleha Bochari. 2023). Hal inilah yang menjadi tantangan untuk PDAM Kota Makassar dalam menjamin cakupan air bersih dapat terdistribusi walaupun musim kemarau melanda.

Dari beberapa hasil wawancara diatas terlihat bahwa PDAM Kota Makassar dalam menanggulangi permasalahan air bersih ke daerah yang terdampak perbaikan pipa disalurkan bantuan berupa mobil tangki air begitupun juga yang dirasakan masyarakat untia, menyalurkan air melalui mobil tangki setiap minggunya hal ini

menjadi salah satu solusi PDAM Kota Makassar menanggapi permasalahan air yang tidak mengalir di pipa mereka sejak lama. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai menjadi penghambat penyaluran air bersih melalui pipa ke daerah yang mendapat perhatian khusus seperti untia. Namun hal ini tidak menjadi penghalang bagi PDAM Kota Makassar menyalurkan air bersih melalui program pendistribusian air melalui mobil tangki. Hal ini menjadi langkah strategis PDAM Kota Makassar sebagai ujung tombak pendistribusian air bersih yang sudah menjalankan tugas dan fungsi sebagai instansi yang menyalurkan air bersih ke masyarakat walaupun diperhadapkan dengan kendala geografis untia yang tidak memungkinkan untuk di aliri air dikarenakan sepanjang jalur untia memiliki medan berbatu, namun PDAM hadir dengan inisiatif strategis program yang membuat masyarakat untia dapat merasakan air bersih . Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Kezner dalam (Nurul Kurnia. 2022) bahwa Strategi adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan, sehingga rencana strategi yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk mereka bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan. Dalam hal ini PDAM Kota Makassar diharapkan ke depannya dapat menyusun perencanaan strategis yang berjangka panjang dan permanen untuk menyalurkan air

berih melalui jalur pipa, sehingga mempermudah masyarakat untia dalam mengakses air bersih.

Berdasarkan data primer yang di dapatkan di lapangan, melalui wawancara dengan masyarakat disana ternyata mereka merasakan dampak dari pemberian program air melalui tangki PDAM itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan ibu Ruhiyani (IRT) mengatakan bahwa.

“ Selama kami tidak rasakan air masuk di rumah sejak 7 tahun yang lalu, kami dapatkan suplai air bersih lewat mobil tangki PDAM yang datang setiap minggunya yang berikan per/blok atau setiap lorong itu dapat 1 kali suplai air bersih setiap minggu dan kami dapatkan secara gratis. Kami juga cukup terbantu dengan hadirnya mobil tangki ini. Tapi kalo di hitung itu sama dengan 1 bulan satu kali ji kita dapat air dari PDAM dan itu tidak cukup untuk kami pakai kebutuhan sehari-hari, dan biasa itu yang dapat cuman bagian depan. Karna mobil tidak bisa masuk ke bagian belakang karna sempit jalanan. Jadi mau tidak mau kita yang ke depan ambil air, baru air yang kami dapatkan itu biasa tidak cukup untuk kami pake sehari-hari karna satu kepala keluarga saja 5 sampe 6 orang di dalamnya, nah yang masyarakat dapatkan biasanya cuman 4 jeregen satu kepala rumah tangga. Pola pemakaian air bersih juga setiap rumah itu beda-beda tergantung kebutuhan dan aktivitas ta, selain itu kami cari alternatif lain untuk tampung air hujan untuk kami bisa pakai”. (Hasil wawancara pada tanggal 26, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui masyarakat untia yang terkena dampak cukup merasakan imbas dari ketidaksediaan air bersih ini, air yang di dapatkan dari PDAM Kota Makassar yang dilancarkan seminggu sekali ini cukup membantu untuk meringankan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari, namun air

yang diberikan PDAM Kota Makassar ini masih belum memuaskan hasrat masyarakat akan air bersih dikarenakan keperluan dan aktivitas mereka dalam rumah berbeda-beda, dan kurangnya sarana dan prasarana PDAM Kota Makassar dalam menjangkau masyarakat yang bermukim di bagian belakang tidak ada, sehingga mobil tangki penyalur air ini hanya bisa berhenti di titik tertentu bagian depan dekat jalan raya. Solusi lain di hadirkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan minimal sehari dengan menampung air hujan sebagai solusi agar pemenuhan air tercukupi. Sejalan dengan SOP Pelayanan Mobil Tangki air PDAM Kota Makassar sudah memenuhi syarat bahwasanya air yang di salurkan kepada masyarakat yang terdampak air bersih merupakan bentuk bantuan sosial dan tidak dikenakan tarif yang dilancarkan PDAM Kota Makassar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, namun penerapan SOP Pelayanan Mobil Tangki Air belum sepenuhnya maksimal dikarenakan air yang disalurkan sangat terbatas sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih masih sangat kurang.

Berbeda halnya yang di utarakan oleh bapak Agustan yang kesehariannya bermata pencaharian sebagai Nelayan, mengatakan bahwa.

“ Kami sudah sangat bersyukur untuk bantuan dari PDAM dalam memenuhi kebutuhan kami, air yang di salurkan juga gratis. Tapi begitu mi de jika kami mau harapkan PDAM. Air yang di suplai



ke untia saja setiap minggunya yang dapat hanya bagian depan. Jadi kami yang dibelakang ini kadang tidak kedapatan air kalo mau dihitung-hitung tidak cukup mau dipakai biasa 3 hari sudah habis, baru kami harus jalan kaki ke depan ambil karna tidak bisa masuk mobil tangkinya ke bagian pemungkiman belakang. Berat jergen kami angkat, kalo ada gerobak mungkin bisa digunakan supaya lebih mudah dibawah, tapi kami nda punya itu. Jadi kami mengalah saja, disini kalo mandi kami pake air dari sumur walaupun asin, kami tetap gunakan. Kebetulan ada bantuan juga dari kampus PIP di depan ini, yang salurkan bantuan air bersih, itu juga yang kami pake untuk kebutuhan mencuci, memasak. Itu juga kami cukup terbantulah untuk kebutuhan air masyarakat disini. Tapi kali PIP itu dia tidak rutin datang setiap minggu. Di telfon pi baru datang. (Hasil wawancara pada tanggal 26, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwasanya kecukupan akan air bersih dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat untia melalui penyaluran air bersih mobil tangki masyarakat sebelum sepenuhnya cukup. Kesulitan Akses masyarakat yang bermukim di bagian belakang membuat penyaluran air bersih tidak optimal kepada masyarakat dikarenakan mobil tangki air tidak bisa masuk ke dalam lorong. Sehingga pemenuhan ketersediaan air bersih belum sepenuhnya tercapai sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 5-6 mengenai Penguasaan Negara Dan Hak Rakyat Atas Air yang berbunyi bahwa “Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih”. Maksud yang disampaikan dalam regulasi

ini dimaksudkan bahwa pemerintah harus serius dalam menanggapi permasalahan air bersih yang menyangkut hajat hidup orang banyak dengan menyebarluaskan pendistribusian air bersih secara merata sehingga angka harapan hidup tetap terjaga dan kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dapat teralisasi. Sejalan dengan itu dapat dilihat juga bahwasanya kurangnya kinerja Sumber Daya Manusia PDAM Kota Makassar dalam berinisiatif membantu masyarakat untia agar air yang tersalurkan dapat terbagi dengan rata dan membantu mengalokasikan air agar masyarakat yang bermukim di belakang dapat merasakan penyaluran air bersih.

Serupa dengan yang disampaikan oleh bapak Anwar yang kesehariannya bermata pencaharian Nelayan, mengatakan bahwa:

“ Kami dapatkan bantuan dari PDAM berupa pemberian air bersih melalui tangki itu benar adanya, kami di suplai setiap minggu per/blok. Tapi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saya rasa tidak cukup, tapi kami berusaha cukupkan untuk hal itu. Kami juga mendapatkan bantuan dari Kampus PIP yang berada di dekat perkampungan kami, itu kami juga terbantu untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kadang ada masyarakat di untia yang beli dari luar air pertandon. Nah itu biasa yang masyarakat gunakan disini, mereka beli dari masyarakat di luar, pertandonnya itu berbeda-beda harganya tergantung kapasitas penampungan baknya. Harga nya sekitaran Rp.35.000 – Rp. 60.000. Kami yang punya penghasilan setiap minggunya tidak menentu paling tinggi itu 200 ribu itupun kalo musim penghujan biasa kami nelayan tidak melaut karna kencang ombak nak, jadi kami yang penghasilan pas pasan begini tidak mampu beli air karna terlalu mahal pertandonnya. Jadi kami pake air dari bantuan PIP, tidak jarang

kami pakai air sumur walaupun agak asin”. (Hasil wawancara pada tanggal 25, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas terlihat masyarakat yang terkena dampak krisis air bersih masih saja kekurangan dari suplai air yang disalurkan PDAM melalui mobil tangki, sehingga masyarakat belajar mencukupkan air untuk digunakan sehari-hari, namun masyarakat unta mendapatkan bantuan dari Kampus PIP yang berada dekat dengan permukiman mereka sehingga meringankan dan membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sejalan dengan itu adanya Alternatif lainnya yang masyarakat unta gunakan untuk memenuhi kebutuhan air bersih yaitu dengan membeli air yang masyarakat luar jual pertandon nya untuk harganya sekitaran Rp.35.000- Rp. 60.000 sesuai dengan kapasitas tandon yang mereka gunakan. Namun tidak semua masyarakat yang bermukim di unta dapat membeli air pertandonnya untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari dikarenakan kondisi finansial yang tidak cukup mengakibatkan mereka lebih memilih memakai air bantuan dan tidak jarang memakai air dari sumur yang sudah terkontaminasi dengan air laut. Penggunaan air yang tidak aman dapat membawa dampak yang serius bagi tubuh manusia (Swiss Cham. 2022) dalam artikel peningkatan sanitasi air. Sanitasi air dapat diartikan sebagai proses pembersihan dan penjernihan air sehingga aman digunakan (Sri Wahyuningsi. 2022). Pentingnya

sanitasi yang aman bagi lingkungan masyarakat akan membawa manfaat yang luar biasa dikarenakan terhindar dari paparan penyakit yang tidak terhitung jumlahnya akibat air yang terkontaminasi oleh kotoran dan kuman (Swiss Cham. 2022). Dapat dilihat bahwasanya kondisi ekonomi yang terjadi di unta sangat mempengaruhi dalam pemenuhan kebutuhan akan air bersih, mereka yang hidup dengan penghasilan 800 ribu hingga 1 juta perbulannya tidak bisa mencukupi kebutuhan sandang pangan yang harus mereka dapat nikmati dikarenakan penghasilannya habis untuk memenuhi kebutuhan air bersih, Namun tidak semua masyarakat disana menggunakan jasa beli air ini hanya bagi mereka yang ekonominya mampu .

Serupa juga informasi yang disampaikan oleh ibu marsinah yang bekerja sebagai buruh harian di pabrik udang, mengatakan bahwa:

“ Untuk program penyaluran bantuan air mobil tangki PDAM Kota Makassar memang benar adanya namun untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari itu tidak cukup, jadi kami biasanya beli air dari masyarakat luar. Nah itu de biasanya dihubungi baru datang dibawakan pakai mobil, untuk harganya sekitar Rp.35.000-Rp.65.000, tergantung dengan kapasitas tandonnya masyarakat di rumahnya. Untuk pemakaian air pertandonnya ini biasanya 3 sampai 4 hari sudah habis, jadi kalo dipikir seminggu 2 hingga 3 kali kami beli air untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Gaji kami juga tidak terlalu tinggi hanya 1,5 juta perbulannya, dan itu biasanya habis untuk pembelian air bersih. Namun masyarakat di sini cukup pintar untuk menghemat kebutuhan air bersih setiap harinya”.(Hasil wawancara pada tanggal 25, juni 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya penyaluran bantuan air mobil tangki PDAM Kota Makassar sudah ada sejak lama, namun untuk penyaluran Air PDAM Kota Makassar masih kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga alternatif lain yang biasa digunakan untuk pemenuhan air dilakukan dengan cara membeli air dari masyarakat luar. Air yang dijual juga sangat beragam sekitaran Rp. 35.000 hingga Rp. 65.000 tergantung kapasitas penampungan airnya. Jika dilihat lebih jauh penghasilan rata-rata masyarakat di untia masih sekitaran 800 hingga 1.5 juta perbulannya, hal ini menunjukkan untia masuk ke dalam area wilayah yang terancam kemiskinan. Pemenuhan akan air bersih harus selalu terpenuhi agar tingkat keberlangsungan hidup dapat terjaga. Dengan hal tersebut masyarakat harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit perminggunya untuk pemenuhan air bersih sehingga kesejahteraan masyarakat di untia dapat dikatakan masih rendah. Sejalan dengan Undang-Undang No.11 Tahun 2009, “Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan materil, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Dari Undang-Undang diatas dapat kita cermati dengan baik bahwa ukuran tingkat kesejahteraan seseorang dapat dinilai dari kemampuan seorang

individu atau kelompok dalam usahanya memenuhi kebutuhan material dan spiritualnya. Dan yang mempunyai kekurangan kemampuan dapat berarti kurang mampu untuk mencapai fungsi tertentu sehingga dapat dikategorikan kurang sejahtera.

## **2. Program Merehab Jaringan Perpipaan**

Program ini menitikberatkan kepada kerusakan yang dialami oleh setiap jaringan perpipaan di setiap kawasan yang berada di kota makassar. Pendistribusian air bersih pada masyarakat yang ada di kota makassar di ambil dari 3 titik mata air yaitu sungai jeneberang, sungai lekopaccing dan bendungan bili-bili. Dilakukannya pergantian jaringan pipa dengan melihat titik-titik kebocoran pipa yang terjadi dilapangan. Penyebab kerusakan pipa yang terjadi di bawah tanah sangat beragam ada yang disebabkan karena pipa mengalami korosi akibat usia yang sudah tua, ada juga pipa bocor diakibatkan oleh penggalian proyek dan pelebaran jalan raya.

Sehingga merehab jaringan perpipaan atau mengganti jaringan perpipaan harus dilakukan sehingga pendistribusian air bersih dapat tersalurkan dengan lancar kepada pelanggan, untuk merehab jaringan perpipaan tentunya dilakukan secara bertahap mengingat pekerjaan dilapangan itu membutuhkan tenaga dan analisis yang kuat sehingga penempatan pipa di bawah area jalan raya ditempat sesuai titik koordinat yang ditentukan sehingga tidak timbul dan

mengganggu aktifitas masyarakat dan pengguna jalan. Dari hasil wawancara dengan bapak Alfiansyah selaku staf bagian perencanaan pemasangan jaringan pipa air PDAM Makassar.

“ Untuk hal itu tidak dipungkiri bahwa kehilangan air itu terus terjadi dikarenakan memang jalur pipa dibawah ini sudah sangat tua dan peninggalan zaman hindia belanda, sehingga rawan titik-titik kebocoran yang terjadi. Sehingga yang kami lakukan hanya bisa merehab jaringan pipa di bawah tanah dengan sambungan jalur pipa baru jika dirasa sudah mengalami korosi dan banyak timbul titik-titik kebocoran. Untuk merehab jaringan pipa itu kami pengecekkannya jika mendapat laporan dari masyarakat terkait gangguan air yang tidak tersalurkan secara optimal dan ada tim khusus yang diterjunkan dilapangan untuk melakukan pengecekan”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya PDAM Kota Makassar dalam merehab jaringan pipa dilakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui kerusakan pipa sudah sampai pada tingkat kerusakan yang ringan, sedang atau parah. Jika dirasa pipa sudah mengalami banyak kebocoran maka langsung ditindak untuk pergantian pipa yang baru. Hal ini sesuai dengan tugas dan tanggung jawab PDAM Kota Makassar dalam melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap jalur pendistribusian air bersih yang tersalurkan melalui pipa, sejalan dengan Undang-Undang No. 122 Tahun 2015 pasal 27 mengenai pengelolaan SPAM (sistem penyediaan air minum) yang menjelaskan bahwa kegiatan pengelolaan SPAM harus dilakukan secara rutin dengan melihat situasi dilapangan dengan melakukan

pengecekan, perawatan sarana dan prasarana SPAM untuk memastikan jalur pendistribusian berfungsi secara optimal. Maksud dari regulasi yang dipaparkan menjelaskan bahwasanya pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum yang dimana dimaksud adalah jalur pendistribusian air bersih lewat pipa harus sering dilakukan sehingga penyaluran air bersih dapat berjalan dengan lancar hingga sampai ke tangan pelanggan. Dalam hal ini PDAM Kota Makassar sudah melakukan tanggung jawab untuk merawat jaringan perpipaan sebagai usaha untuk memperlancar penyaluran air bersih kepada masyarakat, namun kurangnya pendisiplinan pengecekan secara rutin pada pipa pendistribusian air bersih dapat mengakibatkan kebocoran yang berlangsung tidak dapat diantisipasi lebih awal.

Serupa yang disampaikan juga oleh ibu Nurul Kuswardani selaku staff RAB dan survei lokasi bagian perencanaan teknik.

“ Memang untuk wilayah di makassar titik kebocorannya itu masih ada dan tersebar di seluruh wilayah di Kota Makassar, jadi tidak ada merujuk kesatu wilayah tertentu yang banyak mengalami kerusakan pipa. Salah satu program kami itu merehab jaringan perpipaan, dimana jika ada pipa yang sudah sangat tua termakan usia dan mengalami korosi itu akan mulai memunculkan titik kebocoran di pipa dan biasa membuat air yang sampai ke pelanggan itu menjadi keruh atau berwarna coklat karna sudah tercampur dengan tanah akibat kebocoran pipa. Akibat lain juga untuk kerusakan pipa itu bisa diakibatkan karena pelebaran jalan, dan penggalian proyek yang biasa itu dia lakukan dengan tidak melihat kondisi pipa di bawah tanah sehingga ketika dia lakukan



penggalian tidak sengaja kena alat berat di situ lah muncul kerusakan dan kebocoran pipa. Merehab jaringan pipa juga kami lakukan dalam bentuk membersihkan flak-flak yang ada di dalam pipa itu sendiri, dikarenakan ada endapan yang ada dalam pipa yang menyebabkan saluran pipa penyalur air bersih tersumbat dan tidak sampai ke pelanggan". ( Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara diatas dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar masih melakukan upaya-upaya untuk merehab jaringan pipa yang tersebar diseluruh kota makassar. Dengan melihat tingkat kerusakan yang terjadi pada jalur pipa pendistribusian jika sudah dirasa banyak mengalami banyak kebocoran maka akan di sambung dengan pipa yang baru. PDAM Kota Makassar juga merehab jaringan pipa dalam bentuk membersihkan Flak-flak yang ada di dalam pipa itu sendiri untuk menghilangkan endapan yang menjadi penyebab debit air yang sampai ke pelanggan menurun.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas terkait indikator strategi program yang dilancarkan oleh PDAM Kota Makassar untuk mendukung pendistribusian air bersih melalui pemberian air mobil tangki sudah memberikan dampak bagi masyarakat untia yang terkena masalah krisis air bersih, namun masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai menjadi penyebab air yang disalurkan tidak sampai kepada pemukiman untia yang ada di belakang. Sehingga menyebabkan ada kesenjangan penerima bantuan air bersih melalui PDAM Kota Makassar. Begitupun juga dengan realisasi program melalui air tangki mobil yang disalurkan

setiap minggunya kurang mendukung kebutuhan air bersih masyarakat di untia. Sehingga masyarakat yang bermukim di untia kurang merasa puas akan pelayanan air bersih yang diberikan. Faktor rendahnya penghasilan juga menjadi salah satu penyebab kesulitan masyarakat dapat merasakan air bersih, dikarenakan air yang dibeli setiap minggunya mencapai 130 ribu dengan penghasilan rata-rata masyarakat untia yang bekerja sebagai nelayan dan buruh harian pabrik dengan gaji skala 800 – 1.5 juta, sangat tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sandang dan pangan sehingga kesejahteraan masyarakat untia dalam memenuhi air bersih sangat rendah. Sejalan dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2009, “Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan materil, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Dari Undang-Undang diatas dapat kita cermati dengan baik bahwa ukuran tingkat kesejahteraan seseorang dapat dinilai dari kemampuan seorang individu atau kelompok dalam usahanya memenuhi kebutuhan material dan spiritualnya. Dan yang mempunyai kekurangan kemampuan dapat berarti kurang mampu untuk mencapai fungsi tertentu sehingga dapat dikategorikan kurang sejahtera.

Sejalan dengan itu PDAM Kota Makassar sudah melakukan pemeliharaan pipa pendistribusian air bersih secara berkala untuk

kelancaran penyaluran air bersih kepada masyarakat, namun pengecekannya tidak secara rutin, pengecekannya dilakukan jika ada laporan dari masyarakat terkait kendala pendistribusian air bersih yang mereka dapatkan tidak optimal atau lancar. Sejalan dengan Undang-Undang No. 122 Tahun 2015 pasal 27 mengenai pengelolaan SPAM (sistem penyediaan air minum) yang menjelaskan bahwa kegiatan pengelolaan SPAM harus dilakukan secara rutin dengan melakukan pengecekan, perawatan sarana dan prasarana SPAM untuk memastikan jalur pendistribusian berfungsi secara optimal. Maksud dari regulasi yang dipaparkan menjelaskan bahwasanya pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum yang dimana dimaksud adalah jalur pendistribusian air bersih lewat pipa harus rutin dilakukan sehingga penyaluran air bersih dapat berjalan dengan lancar hingga sampai ke tangan pelanggan. Penyediaan sarana dan prasarana yang tepat sesuai dengan kebutuhan akan layanan yang diberikan kepada masyarakat harus menjadi perhatian serius bagi pemerintah Kota Makassar dalam memberikan bantuan alokasi sarana dan prasarana melalui PDAM Kota Makassar sebagai instansi yang bergerak pada bidang penyaluran air bersih mampu bersinergi dan bekerja sama menciptakan kesejahteraan masyarakat akan akses air bersih yang merata di seluruh wilayah kota makassar.

**c. Strategi Pendukung Sumber Daya ( *Resource Support Strategy* )**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang teramat penting bagi terselenggaranya pembangunan nasional di Negara Republik Indonesia . SDM juga menjadi faktor produksi yang harus ada dan relatif lebih penting bagi organisasi, karena hampir seluruh kegiatan oprasional organisasi dilakukan oleh manusia, sehingga ketercapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia. (Delia Amanda. 2017). Pemerintah bertanggung jawab mengupayakan perluasan kesempatan kerja baik di dalam maupun di luar hubungan kerja dengan cara bersama-sama dengan masyarakat. Perluasan kesempatan kerja diluar hubungan kerja dilakukan melalui penciptaan kegiatan yang produktif dan berkelanjutan dengan mendayagunakan potensi sumber daya alam, sumber daya manusia dan teknologi secara tepat, guna menghasilkan pola pembentukan dan pembinaan tenaga kerja yang mandiri. Penggunaan teknologi secara tepat dapat berimplikasi pada kemajuan organisasi, dan pendayagunaan tenaga kerja dapat mendorong terciptanya perluasan kesempatan kerja.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 4 pembangunan ketenagakerjaan sebagai pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan bertujuan untuk :

- Memberdayakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi.
- Mewujudkan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah.
- Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan.
- Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya.

Sehingga Strategi Pendukung Sumber Daya dalam hal ini merujuk pada pemaksimalan sumber daya mendasar yang ada guna meninggikan taraf kerja organisasi. Sumber daya dalam hal ini dapat berbentuk finansial, teknologi, kemampuan dan sebagainya.

Strategi Pendukung Sumber Daya dalam hal ini akan disugukan uraian terhadap strategi dari PDAM Kota Makassar dalam penyelenggaraan dan pelayananan pendistribusian air bersih kepada masyarakat sebagai pelanggan. Berikut ini disajikan strategi yang dilakukan PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan peranan dan fungsi sebagai penyalur air bersih :

### **1. Kinerja Pegawai**

Meningkatnya sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja pegawai di dalamnya. PDAM Kota Makassar memiliki peran strategis yang dominan dalam menaikkan mutu sumber daya manusia sehingga nantinya akan berdampak kepada pelayanan pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Selain itu tujuan peningkatan sumber daya manusia PDAM akan tercapai bila di dukung dengan pegawai yang terampil dan cakap. Maka dari itu, manajemen sumber daya tenaga kepegawaian secara tepat dan tertata sangat dibutuhkan, sehingga

nantinya pegawai dapat berkontribusi positif bagi pertumbuhan dan daya guna bagi instansi PDAM Kota Makassar. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Putri Suvira selaku staff Humas sub. Bagian pengaduan pelanggan. Mengatakan bahwa.

“ Dalam meningkatkan kinerja kepegawaian di PDAM Kota Makassar kami biasa menggunakan dengan sistem *Finger Print*. Jadi kami bisa mengukur kinerja pegawai dalam bentuk kedisiplinan pegawai saat datang ke kantor. Selain itu juga ada pelatihan-pelatihan peningkatan kerja yang diadakan setiap sebulan sekali diantaranya mengikuti kegiatan Workshop, seminar nasional, dan bentuk pelatihan teknis sesuai dengan devisi serta mengundang pemateri dari luar untuk membawa materi ketenagakerjaan”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan kinerja pegawainya sebagai bentuk untuk merealisasikan sumber daya manusia yang memiliki profesionalisme yang baik dan kedisiplinan yang tinggi digunakanlah sistem *Finger Print*. Dimana ini merupakan langkah yang baik untuk membentuk kedisiplinan serta bertanggungjawab akan tugas yang diemban. Adapun alternatif lainnya yang digunakan untuk meningkatkan SDM PDAM Kota Makassar dengan mengikuti pelatihan-pelatihan dalam bentuk workshop, dan seminar nasional yang diselenggarakan rutin setiap bulannya yang diikuti semua devisi yang ada di PDAM. Hal ini dilakukan sebagai bentuk untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia agar dapat mewujudkan citra yang baik dalam perusahaan, sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 9 mengenai

Ketenagakerjaan. Bahwasanya Pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktifitas dan kesejahteraan.

Memperjelas hal yang disampaikan oleh ibu Putri Suvira selaku staff Humas, informasi lebih lanjutpun datang dari ibu Munawira selaku staff Humas sub. Bagian pengaduan pelanggan mengatakan bahwa.

“Untuk pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kinerja kepegawaian di PDAM Kota Makassar kami pernah mengirim pegawai PDAM untuk ikut pelatihan di jepang selama satu bulan lamanya, dengan program *KAWASAKI MAKAPRO*, dimana program yang akan diterapkan di wilayah kota makassar dengan mengubah air limbah menjadi air bersih. Kami juga mengundang pemateri dari untuk mengisi kegiatan pelatihan setiap bulannya di PDAM dan diikuti oleh semua pegawai dari seluruh devisi yang tersedia di PDAM”.

Berlandaskan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya sudah mengikuti kegiatan pelatihan yang dilakukan di jepang melalui program *Kawasaki Makapro*, dimana nantinya program ini akan diterapkan di wilayah kota makassar dalam mengubah air limbah menjadi air bersih. Dalam hal peningkatan kapasita sumber daya manusia di PDAM Kota Makassar sudah sejalan dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pasal 29 tentang Ketenagakerjaan yang mengatakan bahwa Pembinaan pelatihan kerja

ditujukan untuk peningkatan relevansi, kualitas dan efisien penyelenggaraan pelatihan kerja dan produktifitas guna untuk meningkatkan budaya produktif, etos kerja, teknologi dalam mewujudkan produktifitas perusahaan secara nasional.

Hal kinerja pegawai juga dirasakan masyarakat untia yang terkena dampak krisis air bersih dalam menerima pelayanan air bersih melalui air tangki setiap minggunya. Berdasarkan wawancara di lapangan dengan ibu Sarlina (IRT) mengatakan bahwa.

“ Untuk kinerja pegawainya dalam merespon kebutuhan air bersih disini sudah baik orang-orangnya juga ramah-ramah sama masyarakat disini kalo antarkan air setiap minggunya, namun perlu ditingkatkan lagi. Apalagi soal komplain dan pengaduan masyarakat disini tidak ada tanggapan dari pihak PDAM Kota Makassar terhadap air bersih yang belum ada kejelasannya hingga sekarang, kenapa untia tidak ada dialokasikan bantuan air bersih lewat perpipaan supaya kami juga bisa tenang disini dan tau apa penyebabnya de. Nah Untuk distribusi air bersih lewat mobil tangki itu biasanya mobilnya datang jam 9 pagi tapi biasa molor kalo bukan siang sore baru diantar itu air, ditelfon juga lama baru diangkat, tapi untuk merespon kalo kita kehabisan air disini cepat kalo sudah di telfon walaupun lama di angkat tapi hari itu juga air di distribusikan”.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwasanya masyarakat untia dalam melihat kinerja pegawai PDAM Kota Makassar dalam merespon kebutuhan air di kelurahan untia sudah cukup baik, namun perlu di tingkatkan dalam hal merespon panggilan masyarakat di untia jika keadaan yang mendesak dan diperlukannya air bersih segera di distribusikan. Hal ini juga berkaitan dengan kejelasan dan keterbukaan informasi terkait kehilangan air yang sudah tidak mereka



rasakan selama 7 tahun terakhir ini, selama ini masyarakat mendengar informasi yang tumpang tindih dan masih simpang siur mengenai kejelasan informasi penyebab daerah mereka tidak bisa merasakan air bersih, hal ini berkaitan dengan kurangnya keterbukaan informasi yang diberikan PDAM Kota Makassar kepada masyarakat. Sejalan dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 pasal 4 dan 10, mengenai keterbukaan informasi publik yang menjelaskan bahwasanya setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan Badan penyelenggara berkewajiban mengumumkan secara serta merta informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Hal tersebut menjadi sebuah ukuran bahwa keterbukaan informasi harus diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada, demi menjamin keberlangsungan hidup masyarakat.

## **2. Finansial PDAM Kota Makassar**

Keadaan finansial dalam suatu organisasi atau lembaga sangat membawa dampak bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Dikarenakan keadaan keuangan yang buruk akan menimbulkan beberapa masalah dan tantangan dalam keberlanjutan sebuah organisasi. Begitupun sebaliknya keadaan keuangan yang efisien sangat membantu organisasi dalam merencanakan dan mengendalikan keuangan, dengan memiliki pemahaman yang jelas tentang aliran keuangan masuk dan keluar. Organisasi dapat membuat perencanaan anggaran yang realistis, mengidentifikasi potensi penghematan, dan

mengalokasikan dana dengan bijaksana untuk mencapai tujuan strategis. Keuangan tidak hanya berperan sebagai alat pembayaran dalam operasional sehari-hari, tetapi juga sebagai indikator kesehatan keuangan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik mengatakann bahwa:

“ Kondisi finansial saat ini masih dapat dikatakan belum stabil, karena pihak Pemerintah Kota Makassar dan PDAM Kota Makassar masih kurang bagus kerjasamanya. Hingga saat ini belum ada bantuan dana turun satupun. Bagaimana tidak kita adalah instansi yang di naungi oleh pemerintah daerah otomatis kita yang harus memberikan sumbangsi untuk daerah de.”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwasanya kondisi finansial PDAM Kota Makassar masih belum stabil dikarenakan kurangnya kerjasama dengan Pemerintah Kota Makassar. Seperti halnya pembangunan proyek penjaluran air bersih ke daerah untia, untuk mengatasi hal ini diperlukannya dana bantuan dana dari pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya PDAM Kota Makassar ingin membangun kembali jalur pendistribusian air bersih yang masih menjadi permasalahan dan daerah-daerah yang terdampak namun masih menunggu dana dari pemerintah turun.

Memperjelas hal yang disampaikan oleh Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik, informasi lebih lanjutpun datang dari bapak Fadli Nur selaku staff Pengawasan Keuangan dan Aset, yang mengatakan bahwa :

“ Untuk keadaan finansial kami saat belum dapat dikatakan stabil de, apa lagi untuk pengadaan sarana dan prasarana yang cukup menelan biaya yang tinggi itu kami masih butuh pendanaan yang lebih, dikarenakan untuk saat ini kami juga masih memiliki utang usaha di perusahaan lain yang harus

dibayarkan secara bertahap utang yang dimiliki oleh PDAM Kota Makassar itu berupa pengadaan alat ledeng, dan bahan kimia. Kalo bantuan dari pemerintah kota makassar itu bukan dalam bentuk dana tapi berupa aset yang diberikan kepada PDAM Kota Makassar untuk dikelola secara langsung seperti tanah, gedung, kendaraan operasional. Tapi kembali lagi pemberian bantuan itu tidak setiap tahun didapatkan hanya sekali saja diberikan, namun untuk bantuan modal langsung dari pemerintah daerah untuk saat ini belum ada turun”. (Wawancara pada tanggal 25, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya keadaan finansial PDAM Kota Makassar belum stabil dikarenakan masih banyaknya pembiayaan yang harus dibayarkan melalui utang yang dimiliki PDAM Kota Makassar ke perusahaan lainnya secara bertahap. Dan bantuan yang diberikan pemerintah kota makassar dalam bentuk aset yang bisa digunakan PDAM Kota Makassar sebagai salah satu pendapatan usaha. Namun modal langsung yang turun dari pemerintah kota makassar berupa pendanaan belum ada dirasakan hingga saat ini.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Ratfial Alfiani selaku kepala seksi Akuntansi dan Pelaporan yang mengatakan bahwa :

“ Untuk saat ini finansial PDAM Kota Makassar belum stabil, dikarenakan pengeluaran setiap tahunnya juga cukup tinggi mengingat banyak komponen yang harus di upgrade setiap tahunnya apa lagi dalam pendistribusian air bersih, ditambah juga PDAM Kota Makassar masih memiliki utang dengan perusahaan lain yang harus rutin dibayarkan secara bertahap, seperti pengadaan bahan kimia, pengadaan alat ledeng yang berupa pembelian pipa yang memiliki ketahanan yang kuat itu semua kan butuh biaya yang tinggi, jadi untuk saat ini penghasilan finansial kami dari pendapatan usaha penjualan air yang di distribusikan kepada masyarakat. Untuk saat ini bantuan dana dari pemerintah belum ada, namun dialokasikan pemberian bantuan berupa aset seperti tanah, gedung, kendaraan oprasional mobil tangki”. (Wawancara pada tanggal 25, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya finansial PDAM Kota Makassar masih belum stabil diakibatkan utang yang masih

dimiliki perusahaan yang harus dibayar secara bertahap, ditambah kurangnya dukungan bantuan dana dari pemerintah kota makassar yang berimbas pada pengadaan sarana prasarana dalam menunjang pendistribusian air bersih terhambat.

Dari beberapa hasil wawancara diatas terkait finansial PDAM Kota Makassar dapat disimpulkan bahwasanya manajemen keuangan PDAM Kota Makassar belum dilakukan dengan baik, sehingga menyebabkan utang bertumpuk dan berakibat kepada prioritas pengadaan sarana prasarana kepada daerah yang terdampak khususnya unta tidak terealisasi dengan baik. Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Ruri Faradillah. 2019) bahwa manajemen keuangan sangat penting untuk diperhatikan, pengelolaan pada segala kemungkinan situasi yang terjadi diluar perkiraan perusahaan harus dilakukan secara tepat agar perusahaan tetap berjalan dengan baik. Sehingga sangat diperlukannya manajemen keuangan dalam perusahaan, kemunduran suatu perusahaan diakibatkan karena pengelolaan keuangan yang tidak efektif.

### **3. Teknologi dan Informasi**

Teknologi dan kemajuannya yang pesat sangatlah membantu kehidupan manusia, di era globalisasi saat ini teknologi menghampiri kehidupan masyarakat dalam bentuk alat yang bisa digunakan manusia untuk mempermudah penyampaian informasi secara tepat dan aktual (Bambang Warsita. 2011). Penggunaan teknologi akan dapat memberikan dampak yang buruk jika digunakan dengan salah dan akan berakibat fatal jika kita

tidak menggunakan teknologi secara bijak sebaliknya akan membawa keuntungan jika kita tau cara penggunaan teknologi yang baik untuk perkembangan suatu organisasi. Dalam hal pemberdayaan teknologi dan informasi sudah mengalami banyak perkembangan di PDAM, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Putri Ningsi selaku staff Humas sub. Bidang informasi dan pengaduan pelanggan PDAM Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“ Untuk saat ini penggunaan teknologi sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sudah dapat diakses melalui website resmi kami yaitu [www.pdamkotamakassar.com](http://www.pdamkotamakassar.com) . Disini masyarakat dapat melakukan pengaduan jika merasakan ada gangguan pendistribusian air bersih nomor kantor kami tertera di halaman website. Untuk penyampaian informasi juga kami ada media sosial instagram dan youtube, sehingga jika ingin melihat berita update mengenai program kami dapat akses melalui media sosial tersebut”. (wawancara 18, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwasanya PDAM Kota Makassar sudah mengikuti perkembangan zaman, sehingga penyampaian informasi tidak dilakukan secara manual lagi melalui media koran namun sudah di kemas sedemikian rupa dengan membuat website PDAM Kota Makassar yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Dimana di dalamnya sudah termuat segala informasi mengenai perusahaan ini yang bergerak dalam pendistribusian air bersih, mulai dari update terbaru mengenai progress PDAM Kota Makassar, program yang telah diluncurkan, kemudian tertera juga nomor pengaduan jika masyarakat memiliki keluhan akan pelayanan pendistribusian air. Tidak cukup sampai disitu PDAM Kota Makassar juga ikut berkampanye program-program yang telah dilaksanakan

untuk mendukung pendistribusian air bersih melalui media sosial instagram dan youtube. Sehingga masyarakat dapat melihat update terbaru PDAM Kota Makassar melalui platform media sosial yang sudah disediakan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas terkait indikator strategi Pendukung Sumber Daya yang mencakup sumber daya berupa keuangan, teknologi, tenaga. Dalam hal ini pengelolaan Sumber daya manusia sudah dilaksanakan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan berupa workshop, dan seminar nasional kepada seluruh staff di semua divisi dengan tujuan agar mereka menjadi insan yang berwawasan intelektual yang baik memiliki *value* diri yang baik, sehingga dapat mereka terapkan di lingkungan kerja mereka. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2003 pasal 29 tentang Ketenagakerjaan yang mengatakan bahwa. Pembinaan pelatihan kerja ditujukan untuk peningkatan relevansi, kualitas dan efisien penyelenggaraan pelatihan kerja dan produktifitas guna untuk meningkatkan budaya produktif, etos kerja, teknologi dalam mewujudkan produktifitas perusahaan secara nasional.

Dalam Sumber daya finansial kebutuhan akan dana dalam kelancaran pembangunan sarana prasarana penunjang pendistribusian air bersih, perlu perhatian khusus dari pemerintah kota makassar. Walaupun PDAM Kota Makassar sebagai salah satu pendapatan daerah, kerjasama dalam mewujudkan tugas dan kewenangan pemerintah daerah dalam mensejahterahkan masyarakat melalui pendistribusian air bersih. Diperlukannya kerjasama dan uluran bantuan dana agar melancarkan

penyaluran air bersih kepada daerah-daerah yang terdampak kekurangan air bersih di kota makassar. PDAM Kota Makassar dari tahun ke tahun selalu meningkatkan kapasitas sistem informasi agar memudahkan masyarakat dalam mengakses setiap informasi yang diperlukan. Dalam hal ini penggunaan sumber daya teknologi dalam menunjang penyampaian informasi kepada masyarakat sudah dilakukan dengan sangat baik, terbukti dengan adanya website PDAM Kota Makassar masyarakat bisa mengakses dimana saja dan kapan saja. Informasi yang ada di dalamnya sudah termuat dengan lengkap serta tertera nomor pengaduan jika masyarakat atau pelanggan PDAM Kota Makassar memiliki keluhan terkait pendistribusian air bersih. Informasi mengenai update terbaru progress PDAM Kota Makassar juga dapat diakses melalui media sosial instagram dan youtube.

Dengan hadirnya pendukung sumber daya berupa finansial, tenaga, dan teknologi ini diharapkan mampu bersinergi dalam menciptakan pelayanan yang tepat dan cepat kepada masyarakat.

**d. Strategi Kelembagaan ( *Internasional Strategy* )**

Menurut (Suryono. 2004) mengungkapkan bahwa arti dari strategi itu sendiri pada prinsipnya berkaitan dengan tiga hal utama yaitu tujuan, sasaran dan cara, oleh karnanya ketiga prinsip ini harus dimiliki dalam penerapan strategi yang ingin dijalankan. Sejalan dengan itu kelembagaan diartikan sebagai tatanan dan pola hubungan yang saling mengikat antar anggota masyarakat atau organisasi. Hubungan ini dapat ditentukan oleh faktor pembatas dan pengikat, seperti norma, kode etik, atau aturan formal dan

informal yang diakomodasi dalam suatu organisasi atau jaringan (Unri.ac.id). Sehingga dalam hal ini strategi kelembagaan lebih menitik beratkan pada kecakapan organisasi untuk melakukan daya usaha strategi yang baru.

Strategi kelembagaan dalam hal ini akan diterangkan informasi mengenai strategi PDAM Kota Makassar dalam menjalankan tugas dari pemerintah daerah sebagai instansi penyelenggaraan pendistribusian air bersih. Dalam mencapai tujuan, sasaran, dan tujuan PDAM Kota Makassar dalam penyaluran air bersih maka dibutuhkan daya usaha yang baru selain strategi-strategi yang telah dirumuskan. Inisiatif Strategi PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan cakupan penyaluran air bersih dalam bentuk kerjasama yang dilakukan oleh pihak swasta. Melalui wawancara dengan bapak sahrul selaku staff Humas, mengatakan bahwa:

“Untuk memperluas cakupan penyaluran air bersih PDAM Kota Makassar melakukan kerjasama dengan perusahaan swasta yaitu PT TRAYA TIRTA, yang dimana perusahaan ini bergerak dalam bidang pengelolaan air minum. Dan perusahaan ini baru mencakup di wilayah II PDAM Kota Makassar”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat upaya PDAM Kota Makassar untuk meningkatkan kapasitas pengelolaan air bersih sudah melakukan kerjasama dengan perusahaan swasta yaitu PT Traya Tirta yang bergerak pada bidang pengelolaan air, namun untuk tahap pengelolaan air bersih kapasitas PT Traya Tirta untuk saat ini masih mencakup wilayah II PDAM Kota Makassar.



Memperjelas hal yang disampaikan bapak sahrul selaku staff humas lebih lanjutnya informasi datang dari bapak Herman Hamid selaku staff bagian umum dan pelayanan yang mengatakan bahwa :

“ Kerjasama yang dilakukan dengan PDAM Kota Makassar sudah ada, tapi kami perlu tingkatkan lagi karena masih ada wilayah Instalansi Pengelolaan Air yang belum di jangkau dan kami masih monitor secara mandiri, hal ini kami lakukan untuk membantu pengembangan pendistribusian air bersih secara luas dengan kerjasama yang dibangun. Kalo kerjasama itu kami sudah lakukan dan ada di IPA II Panaikang dengan perusahaan PT. Traya Tirta Makassar yang bergerak di bidang pengelolaan air bersih, kemudian ada di IPA V somba opu dengan perusahaan Bahana Cipta yang bergerak pada pengembangan instalasi pengelolaan air kemudian yang terakhir IPA IV macinni sombala itu dengan perusahaan Multi Engka Utama yang bergerak pada pengembangan sistem penyediaan air minum. Dengan kerjasama ini kami cukup terbantu dalam hal pendistribusian air kepada masyarakat, namun tetapi kami monitoring sehingga jalannya tugas dan wewenang kami sebagai instansi penyedia air bersih dapat berjalan dengan efektif dan efesien”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar sudah melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang pengelolaan air, namun kerjasama yang dilakukan belum menyeluruh kepada semua IPA (Istalansi Pengelolaan Air) yang tersebar di wilayah makassar, dengan keterbatasan yang ada PDAM Kota Makassar akan terus meningkatkan kerjasama baik di dalam maupun luar negeri untuk meningkatkan pendistribusian air bersih dapat merata.

Dari beberapa hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya inisiatif strategi yang dilakukan oleh PDAM Kota Makassar dilaksanakan dalam bentuk kerjasama dengan Perusahaan yang bergerak pada bidang pengelolaan air, hal ini cukup membantu PDAM Kota Makassar dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam hal mensejahterahkan masyarakat melalui penyaluran

air bersih, namun kerjasama yang dilakukan perlu di tingkatkan lagi mengingat tidak semua IPA (instalansi pengelolaan air) yang ada di kota makassar di naungi kerjasama oleh perusahaan, masih ada instalasi pengelolaan air yang masih di monitoring mandiri oleh PDAM Kota Makassar, hal ini membuat PDAM Kota Makassar membutuhkan Sumber daya manusia yang tinggi dan berkompeten untuk di dayagunakan dalam melancarkan pendistribusian air bersih. Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Neti Budiawati. 2021). bahwa Kerjasama yang baik dapat mendapat kebermanfaatann untuk kedua belah pihak, dan kerjasama yang baik juga akan mendatangkan inisiatif, ide, dan peluang yang bisa digunakan untuk kemajuan suatu perusahaan. Sehingga kerjasama sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan dan organisasi untuk dapat menciptakan peluang dan usaha yang nantinya dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan.

Dari hasil wawancara informan yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator strategi PDAM Kota Makassar berdasarkan teori Jack Kooten yang meliputi strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan strategi kelembagaan dengan informan yakni pegawai PDAM Kota Makassar, Masyarakat Untia, Kepala Kelurahan Untia. Dapat disimpulkan bahwa dari beberapa indikator strategi yang mencakup strategi organisasi dan strategi program perlu ditingkatkan lagi terlebih khusus pada sarana dan prasarana yang menjadi penunjang pendistribusian air bersih ke daerah-daerah yang terdampak serta kecepatan dan ketepatan Sumber daya manusia yang dapat dengan cepat merespon segala komplain dan pengaduan yang diberikan

masyarakat dan di proses secepatnya sehingga memberikan rasa aman bagi penerima pelayanan. Kemudian untuk strategi pendukung sumber daya dan strategi kelembagaan masih perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian khusus melalui monitoring yang di laksanakan secara rutin sehingga dalam aspek kinerja pegawai, finansial dan penggunaan teknologi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Begitupun dengan strategi kelembagaan dalam mengambil langkah kerjasama mengingat banyak Instalansi pengelolaan air yang masih belum dinaungi kerjasama perusahaan sehingga perlu ditingkatkan dalam menambah *network* atau jaringan kerjasama. Sehingga dapat meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih ke masyarakat.

### **1.2 Analisis SWOT (Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih).**

SWOT dapat diartikan pengembangan usaha yang digunakan untuk menganalisis kekuatan (*Strenghts*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), ancaman (*Treats*) dalam suatu perusahaan (I Gusti Ngurah. 2018) dalam bukunya berjudul Analisis SWOT Kajian Perencanaan Model, Strategi dan Pengembangan Usaha. Jika penerapan analisis SWOT ini digunakan dengan benar akan membantu kita melihat sisi-sisi yang terlupakan dan harus segera mendapatkan penanganan dengan cara mengevaluasi dengan mengambil tindakan untuk memperbaikinya serta membantu kita melihat sisi yang baik yang perlu kita tingkatkan untuk kemajuan perusahaan.

Fungsi dari analisis SWOT juga membantu kita dalam mendapatkan informasi dari analisis situasi yang digunakan untuk mempetakkan persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Sehingga nantinya dapat menjadi acuan pengembangan perusahaan ke depannya (Yogiyanto, 2005) dalam (I Gusti Ngurah. 2018).

Berdasarkan hasil uraian wawancara mendalam yang dilakukan pada bulan juni s/d juli 2023, dapat diketahui bentuk strategi yang dilakukan PDAM Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan distribusi air bersih tidak terlepas dari faktor internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan dan faktor eksternal yang terdiri dari peluang dan ancaman, yang ikut turut mempengaruhi jalannya usaha perusahaan yang bergerak pada pendistribusian air ini.

Adapun analisis yang dilakukan merujuk kepada indikator strategi yang dikemukakan oleh Jack Kooten yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan strategi kelembagaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada Perusahaan PDAM Kota Makassar dan Masyarakat Untia yang terdampak, akan dipaparkan hasil analisis faktor internal dan faktor eksternal, sebagai berikut :

## **I. Faktor Internal**

### **A. Kekuatan (*Strenghts*)**

*Strenghts* merupakan faktor pendukung dalam jalannya perusahaan dimana kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi bisa memberikan dampak yang positif dan jaminan untuk

keberlangsungan perusahaan dimasa yang akan datang (I Gusti Ngurah. 2018). Dalam memanfaatkan kekuatan untuk dijadikan sebagai mata tombak sasaran keunggulan dalam menambahkan nilai tambah bagi perusahaan, tentunya diperlukan analisis yang tajam dengan cara mengenai kekuatan atau daya tarik keunggulan perusahaan tersebut kemudian dilakukan refleksi untuk mendapatkan strategi yang dapat dilancarkan agar lebih meningkatkan kualitas dari perusahaan. Dalam hal ini kekuatan yang dimiliki oleh Perusahaan PDAM Kota Makassar, diidentifikasi dari Strategi Program. Yaitu sebagai berikut :

a) Pendistribusian Air Bersih Melalui Mobil Tangki

Dapat dilihat bahwasanya pendistribusian air bersih mengantarkan masyarakat kepada kehidupan yang layak dan sejahtera, sebagaimana yang diamanatkan pada undang-undang No. 11 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan materil, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri dan melaksanakan fungsi sosialnya. Maksud dari regulasi yang diuraikan diatas bahwasanya masyarakat yang dinyatakan sejahtera jika kebutuhan materil nya terpenuhi, arti dari kebutuhan materil ini adalah kebutuhan sandang pangan, tempat tinggal, air bersih, serta segala sesuatu

yang melekat pada diri seseorang yang mengantarkan mereka untuk terpenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Tentunya akses terhadap air bersih menjadi salah satu kunci kesejahteraan masyarakat dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas air bersih sebelum sampai ke masyarakat, sehingga tidak memberikan efek samping ketika di konsumsi. Menurut Permenkes Indonesia No. 32 Tahun 2017 mengenai standar baku air bersih menjelaskan bahwa air yang bersih adalah air yang tidak berbau, tidak memiliki rasa, tidak berwarna, dan tidak memiliki endapan diatas atau dibawah permukaan air.

Dalam uraian regulasi diatas dijelaskan bahwasanya air sebelum sampai kemasyarakat harus di uji tingkat kualitas airnya dan harus memenuhi syarat ketentuan peraturan perundang-undangan

Pendistribusian air bersih melalui mobil tangki menjadi salah satu solusi yang dilancarkan oleh PDAM Kota Makassar untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Melalui wawancara yang disampaikan oleh bapak Hasrul Hasti selaku bidang humas yang bertugas memberikan edukasi dan intrupsi penanganan serta pelayanan perusahaan, mengatakan bahwa :

“ Di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kami hanya fokus kepada pendistribusian air bersih secara merata de, dengan melihat kondisi dan realitas di lapangan itu kami akan mencari perencanaan dalam mengatasi hal tersebut seperti halnya penyaluran air tangki mobil yang disalurkan kepada

masyarakat yang tidak tercapai air, tentunya sebelum sampai ke masyarakat kita uji laboratorium dulu dipastikan sebelum sampai ke masyarakat air yang kita beri itu sudah steril. Jadi air yang di distribusikan ini kita salurkan ke masyarakat yang terdampak tidak mendapatkan suplai air bersih salah satunya itu unit yang berada di bagian timur kebawah, kita salurkan air itu setiap minggunya per/blok, begitupun juga dengan masyarakat yang tidak merasakan air jalan dirumahnya diakibatkan perbaikan pipa itu kami juga salurkan air pake mobil tangki ini, itu yang menjadi solusi kami untuk menyalurkan air bersih untuk masyarakat kota makassar sehingga sasaran dan tujuan PDAM dalam suplai air bersih dapat menyeluruh dan merata di seluruh daerah kota makassar". (Hasil wawancara pada tanggal 14, juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kekuatan pada strategi PDAM Kota Makassar yaitu pendistribusian air bersih melalui mobil tangki, sejalan dengan keseriusan PDAM Kota Makassar dalam melihat situasi yang terjadi dilapangan, mengambil langkah dalam pemberian air tangki mobil kepada masyarakat yang terdampak menjadikan pondasi PDAM Kota Makassar mewujudkan visi dan misi pendistribusian air bersih secara merata serta membantu pemerintah daerah dalam mewujudkan kesejahteraan dapat direalisasikan.

b) Tersedianya Lokasi Pengelolaan Air Bersih Yang Luas.

Tersedianya ruang yang memadai untuk digunakan dalam melancarkan program menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu tujuan perusahaan. Hal inilah yang dirasakan oleh PDAM Kota Makassar yang memiliki cakupan lokasi pengelolaan air bersih

yang luas, yang tersebar di seluruh wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar. Instalansi Pengelolaan Air menjadi menjadi salah satu komponen terpenting dalam penyaluran air bersih kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, serupa dengan yang disampaikan oleh bapak Anwar selaku staf humas yang membidangi informasi penanganan serta pelayanan perusahaan PDAM:

“Untuk ketercapaian sasaran pendistribusian air kami akan selalu kami tingkatkan, apalagi cakupan instalansi pengelolaan air (IPA) yang dimiliki PDAM Kota Makassar cukup luas dan sudah tersebar ke 5 wilayah di kota makassar yaitu IPA 1 di ratulangi yang mencakup daerah ujung pandang, mariso, mamajang dan daerah sekitarnya, IPA 2 di panaikang mencakup daerah abdesir, tamalanrea dan biringkanaya, IPA 3 di antang itu mencakup daerah manggala, panakukang dan daerah sekitarnya, IPA 4 di macinni sombala yang mencakup daerah rapoccini, bontoala dan daerah sekitarnya, IPA 5 di somba opu yang mencakup daerah tamalate disekitarnya. Hal itu yang membantu kami agar penyaluran air ini dapat diratakan, menurut cakupan wilayahnya”. (Wawancara 17, Juli 2023).

Berdasarkan wawancara yang disampaikan informan, peneliti menarik kesimpulan bahwa yang kemudian menjadi kekuatan PDAM Kota Makassar untuk mewujudkan pendistribusian air bersih secara merata, mendapat dukungan melalui cakupan instalansi pengelolaan air yang luas yang tersebar di beberapa wilayah pelayanan PDAM Kota Makassar. Dengan adanya cakupan IPA (Instalansi Pengelolaan Air) yang tersebar tersebut memperkuat jalannya usaha yang dilakukan instansi yang bergerak



di pendistribusian air bersih dalam memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.

c) Kualitas Air Bersih Terjaga Sesuai Dengan Peraturan Permenkes No. 37 Tahun 2017.

Pemenuhan akan air bersih sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan serta kesejahteraan masyarakat, air bersih biasanya diartikan sebagai air yang layak digunakan sebagai air baku bagi air minum dan untuk pasokan dasar dilingkungan dunia (Wahyu, Nitih. 2020). Sebelum disalurkan kepada masyarakat air baku yang diolah menjadi air bersih harus memenuhi syarat sistem penyediaan air minum. Persyaratan yang dimaksud ialah persyaratan dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi. Agar ketika masuk ke dalam tubuh tidak menimbulkan efek samping (Permenkes No. 416/Menkes/PER/IX/1990).

Menurut Permenkes Indonesia No. 32 Tahun 2017 mengenai standar baku air bersih menjelaskan bahwa air yang bersih adalah air yang tidak berbau, tidak memiliki rasa, tidak berwarna, dan tidak memiliki endapan diatas atau dibawah permukaan air. Berdasarkan wawancara dengan bapak bapak Alif Muctar selaku pegawai Bidang Umum dan Pelayanan Sub. Kepegawaian, mengatakan bahwa:

“ Ketercapaian dalam hal pendistribusian air bersih sudah tepat sasaran untuk air bersih yang terdistribusi di wilayah kota makassar sudah teralisasiikan, air yang setiap harinya masyarakat gunakan untuk kebutuhan sehari-hari kami pastikan sudah steril dan sudah di uji laboratorium sehingga kualitas air tetap terjaga hingga sampai ke tangan masyarakat”.(Hasil wawancara pada tanggal 14, juli 2023).

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu yang menjadi kekuatan dalam mewujudkan strategi PDAM Kota Makassar yaitu dengan terjaminnya mutu kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat. Dengan terjaminnya mutu kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, serta masyarakat dapat menerapkan perilaku hidup yang sehat dan bersih.

d) Penggunaan Teknologi Informasi

Di era digitalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk lebih mampu beradaptasi dengan segala perubahan lingkungan yang ada. Pesatnya kemajuan teknologi informasi menjadi peluang dan kemudahan manusia dalam bekerja. Pemanfaatan teknologi informasi dengan benar akan membawa dampak yang sangat luar biasa bagi kemajuan perusahaan. Seperti kemudahan mengakses informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan data informasi menjadi lebih cepat, tepat, efisien dan efektif . Sehingga mewujudkan optimalisasi performa kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri Ningsi selaku staff Humas sub. Bidang informasi dan pengaduan pelanggan PDAM Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“ Untuk saat ini penggunaan teknologi sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sudah dapat diakses melalui website resmi kami yaitu [www.pdamkotamakassar.com](http://www.pdamkotamakassar.com) . Disini masyarakat dapat melakukan pengaduan jika merasakan ada gangguan pendistribusian air bersih atau ada kendala terhadap layanan yang

diberikan PDAM, pengaduan tersebut dapat disampaikan dengan menelfon nomor kantor kami yang tertera di halaman website. Untuk penyampaian informasi juga kami ada media sosial instagram dan youtube, sehingga jika ingin melihat berita update mengenai program kami dapat akses melalui media sosial tersebut”. (Wawancara 18, juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya salah satu yang menjadi kekuatan dalam mewujudkan strategi PDAM Kota Makassar yaitu penggunaan teknologi sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat, dengan adanya website yang dibuat oleh PDAM Kota Makassar, memudahkan masyarakat dalam melihat info terbaru terkait progress PDAM Kota Makassar dan melalui website ini memudahkan akses masyarakat untuk melakukan pengaduan dan komplain terkait gangguan air yang didapatkan tanpa harus datang ke kantornya langsung melakukan pengaduan. Sehingga segala pekerjaan dipermudah dan akses masyarakat terbuka secara luas dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Hal ini membuktikan bahwasanya kemajuan teknologi yang diterapkan di PDAM Kota Makassar, sudah sangat efektif dan efisien.

#### B. Kelemahan (*Weakness*)

Terkadang dalam perjalanan sebuah perusahaan, kelemahan tidak terlalu mendapat perhatian. Hal seperti ini bisa berdampak bagi kelanjutan sebuah perusahaan jika tidak diatasi dengan cepat. Kelemahan itu sendiri dapat diartikan sebagai keterbatasan atau kekurangan yang menjadi penghambat jalannya sebuah organisasi,

kelemahan yang tidak disadari sama halnya dengan penyakit yang ada di dalam tubuh manusia yang tidak mendapat perhatian namun jika tidak ditangani dengan cepat dapat menjadi ancaman. Begitupun juga dengan kelemahan dalam tubuh perusahaan jika tidak diidentifikasi dari awal maka akan menghambat kinerja efektifitas perusahaan. Kelemahan dalam perusahaan bisa dalam bentuk sumber daya (finansial, kinerja pegawai, teknologi informasi), dan sarana prasarana pendukung kelancaran program. Dalam hal ini kelemahan yang dimiliki oleh Perusahaan PDAM Kota Makassar, sebagai berikut :

a) Kurangnya Kinerja SDM PDAM Kota Makassar

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor keberhasilan tujuan dalam pengembangan perusahaan (Soermasono, 2018). Pada dasarnya sumber daya manusia berupa manusia yang di gerakkan sebagai perencana dan pelaksana dalam mencapai tujuan perusahaan. Ketersediaan SDM sangat diyakini menjadi pedoman penyelesaian suatu kegiatan, dengan jumlah SDM yang banyak akan menentukan perhitungan efektif dan efesiennya penyelesaian pekerjaan, ketidak tepatan penyediaan SDM akan sangat mempengaruhi penyelesaian tujuan perusahaan. Melalui wawancara yang disampaikan oleh masyarakat yang terdampak krisis air bersih dengan ibu Sarlina (IRT) mengatakan bahwa:

“ Untuk kinerja pegawainya dalam merespon kebutuhan air bersih disini sudah baik orang-orangnya juga ramah-ramah sama

masyarakat disini kalo antarkan air setiap minggunya, namun perlu ditingkatkan lagi. Apalagi soal komplain dan pengaduan masyarakat disini tidak ada tanggapan dari pihak PDAM Kota Makassar terhadap air bersih yang belum ada kejelasannya hingga sekarang, kenapa untia tidak ada dialokasikan bantuan air bersih lewat perpipaan supaya kami juga bisa tenang disini dan tau apa penyebabnya de. Nah Untuk distribusi air bersih lewat mobil tangki itu biasanya mobilnya datang jam 9 pagi tapi biasa molor kalo bukan siang sore baru diantar itu air, ditelfon juga lama baru diangkat, tapi untuk merespon kalo kita kehabisan air disini cepat kalo sudah di telfon walaupun lama di angkat tapi hari itu juga air di distribusikan”. (Hasil wawancara tanggal 26, juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa yang menjadi kelemahan PDAM Kota Makassar yaitu kurangnya respon pegawai PDAM terkait pengaduan dan komplain yang dilakukan oleh masyarakat yang terdampak krisis air bersih di untia, sehingga penanggulangan air bersih yang harus mengalir di jalur perpipaan di untia tidak di tindaklanjuti. Tidak tepatnya waktu dalam mengantarkan air bersih melalui mobil tangki salah satu penyebab masyarakat kurang puas akan kinerja PDAM Kota Makassar. Diharapkan PDAM Kota Makassar mampu berkerja sama dalam membangun lingkungan kerja yang disiplin sehingga penyaluran pelayanan kepada masyarakat dapat optimal.

#### b) Kurangnya Sarana dan Prasarana Dalam Pendistribusian Air

Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang kelancaran layanan yang diberikan kepada masyarakat. Di dalam perusahaan jika sarana dan prasarana sangat kurang dan minim maka akan

memberikan dampak pelayanan yang tidak prima kepada masyarakat.

Melalui wawancara yang disampaikan oleh bapak Anwar Setiawan selaku staf humas yang membidangi informasi penanganan serta pelayanan perusahaan PDAM mengatakan bahwa:

“Biringkanaya dan sekitarnya itu sudah masuk daerah dataran tinggi (bukit) sehingga untuk mengalirkan air ke daerah tersebut dibutuhkan pompa yang memiliki kapasitas yang besar, untuk pengadaan alat pompa *Inlain* sudah direncanakan namun biaya yang dibutuhkan itu tidak lah kecil. Namun kami akan selalu membenahi kapasitas pendistribusian air bersih secara merata, ke daerah-daerah yang tidak terjangkau”. (Hasil wawancara tanggal 17, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas yang menjadi kelemahan dari PDAM Kota Makassar yaitu kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan pendistribusian air bersih, sehingga cakupan pendistribusian air bersih kepada daerah yang terdampak khususnya daerah untia masih diperhadapkan dengan kendala saran dan prasarana pengadaan pompa *Inlain* yaitu alat yang digunakan untuk memompa air agar tersalurkan ke daerah untia. Hal ini mengakibatkan kerugian yang cukup fatal, yang dirasakan oleh masyarakat untia yang tidak merasakan air bersih mengalir melalui pipa mereka sejak lama. Mengingat kebutuhan air bersih merupakan hal yang sangat krusial dan harus terpenuhi.

### c) Kurangnya Finansial

Anggaran merupakan hal yang penting yang harus dimiliki oleh perusahaan, dengan anggaran yang cukup dapat menopang kelancaran dalam pembiayaan penerapan program kerja dalam perusahaan. Keadaan finansial yang tidak stabil dapat mempengaruhi sistem yang ada di dalam perusahaan dan menjadikan perusahaan mengalami kemunduran atau bangkrut. Diperlukan manajemen keuangan yang baik dalam perusahaan sehingga setiap pengadaan barang untuk mendukung program kerja dapat terealisasi dengan baik sesuai dengan posisinya dan keadaan finansial perusahaan itu sendiri. Melalui wawancara yang disampaikan oleh bapak Ratfial Alfiani selaku kepala seksi Akuntansi dan Pelaporan yang mengatakan bahwa :

“ Untuk saat ini finansial PDAM Kota Makassar belum stabil, dikarenakan pengeluaran setiap tahunnya juga cukup tinggi mengingat banyak komponen yang harus di upgrade setiap tahunnya apa lagi dalam pendistribusian air bersih, ditambah juga PDAM Kota Makassar masih memiliki utang dengan perusahaan lain yang harus rutin dibayarkan secara bertahap, seperti pengadaan bahan kimia, pengadaan alat ledeng yang berupa pembelian pipa yang memiliki ketahanan yang kuat itu semua kan butuh biaya yang tinggi, jadi untuk saat ini penghasilan finansial kami dari pendapatan usaha penjualan air yang di distribusikan kepada masyarakat. Untuk saat ini bantuan dana dari pemerintah belum ada, namun dialokasikan pemberian bantuan berupa aset seperti tanah, gedung, kendaraan oprasional mobil tangki”. (Wawancara pada tanggal 25, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan terlihat bahwa kelemahan dari PDAM Kota Makassar dalam melancarkan segala program kerja

untuk mendukung pendistribusian air bersih, masih diperhadapkan dengan kendala finansial yang tidak stabil. Dikarenakan tidak kurangnya bantuan materi yang berupa dana dari pemerintah kota makassar untuk membantu kelancaran pendistribusian air bersih. Serta beban utang yang relatif besar, sehingga hasil dari usaha perusahaan belum mampu melunasi pinjaman tersebut tepat pada waktunya. Sehingga pengadaan sarana prasarana berupa pompa *inlain* dalam menyalurkan air bersih ke daerah yang terdampak. Belum teralisasi hingga sekarang diakibatkan dana yang dimiliki PDAM Kota Makassar belum cukup atau stabil.

d) Banyaknya Titik Kebocoran

Kebocoran pipa air merupakan masalah yang tidak sedikit dari kita menyadari akan hal itu. Banyaknya titik kebocoran mengakibatkan tingginya resiko kehilangan air bersih, sehingga penyaluran air bersih ke masyarakat tidak optimal. Dalam hal ini pipa yang mengalami kebocoran akan mengganggu kualitas air hingga sampai ke masyarakat dan dapat mengancam kesehatan penggunanya. Melalui wawancara dengan bapak Alfiansyah selaku staf bagian perencanaan pemasangan jaringan pipa air PDAM Makassar, mengatakan bahwa :

“ Untuk hal itu tidak dipungkiri bahwa kehilangan air itu terus terjadi dikarenakan memang jalur pipa dibawah ini sudah sangat tua dan peninggalan zaman hindia belanda, sehingga rawan titik-titik kebocoran yang terjadi. Sehingga yang kami lakukan hanya bisa merehab jaringan pipa di bawah tanah dengan sambungan jalur



pipa baru jika dirasa sudah mengalami korosi dan banyak timbul titik-titik kebocoran. Untuk merehab jaringan pipa itu kami pengecekkannya jika mendapat laporan dari masyarakat terkait gangguan air yang tidak tersalurkan secara optimal dan ada tim khusus yang diterjunkan dilapangan untuk melakukan pengecekan”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara informan terlihat bahwa kelemahan dari PDAM Kota Makassar dalam melancarkan segala program kerja untuk mendukung pendistribusian air bersih, masih diperhadapkan dengan banyaknya titik-titik kebocoran yang terjadi dilapangan, diakibatkan karena pipa sudah tua. Lemahnya pengecekan rutin yang dilakukan pada pipa juga berakibat pipa tidak dapat ditangani dengan cepat sehingga memunculkan banyaknya titik-titik kebocoran.

## **II. Faktor Eksternal**

### **A. Ancaman (*Thearts*)**

Tidak jauh berbeda dengan kelemahan. Ancaman juga mengambil peran yang cukup serius untuk keberlangsungan sebuah perusahaan, dimana ancaman ini adalah sebuah situasi yang pada dasarnya tidak membawa keuntungan bagi perusahaan, malah menjadi sebuah situasi yang dapat menyerang keseimbangan dalam perusahaan. Ancaman ini berasal dari luar dapat berupa faktor lingkungan yang menuntut kemudahan dalam mengakses informasi, pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang pesat, tidak adanya kerjasama dengan pihak lain. Ancaman juga menjadi penaggu utama posisi

perusahaan atau organisasi. Namun ancaman ini dapat teratasi dan tertutupi jika perusahaan dapat mengikuti ritme perkembangan dan kebutuhan pasar. Adapun ancaman yang dirasakan oleh PDAM Kota Makassar sebagai berikut :

a) Ketersediaan Air Baku

Ketersediaan air baku menjadi komponen kunci keseimbangan kehidupan di bumi. Air baku itu sendiri dapat berasal dari mata air yang muncul secara alamiah. Mata air dapat diartikan sebagai air tanah yang keluar secara alami yang terbentuk dari permukaan tanah yang berada di elevasi yang lebih tinggi dan mendapatkan celah sehingga air dapat memancar ke permukaan tanah dengan sendirinya. (Desy Fatma. 2014) dalam artikel ilmu geografi. Ketersediaan air baku sangat penting untuk dijaga keberadaannya, dikarenakan air menjadi kebutuhan pokok yang digunakan oleh berbagai sektor, mulai dari sektor pertanian, sektor industri, dan pemakaian sehari-hari (Taty Hernaningsi. 2016). Sehingga ketersediaan air baku yang kurang dapat menjadi ancaman keberlangsungan hidup manusia di bumi. Melalui wawancara dengan bapak Salhuddin Syan selaku staff Bagian Perencanaan Teknik mengatakan bahwa.

“Untuk untia ini memang kami akui bahwasanya untia ini sudah berada di ujung pipa kami sehingga jalur air untuk bisa masuk kedalam itu juga di butuhkan pompa yang besar. Dan yang kami takutkan itu untuk daerah timur ini adalah jika musim kemarau datang, otomatis debit air juga akan berkurang sehingga suplai air

ke masyarakat juga akan berkurang kapasitasnya, begitupun juga daerah-daerah yang menjadi pelanggan kami akan merasakan dampaknya”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya ancaman bagi PDAM Kota Makassar dalam pendistribusian air bersih adalah ketersediaan air baku yang menurun akibat musim kemarau, sehingga debit air bersih yang sampai kepada masyarakat menurun.

b) Pertumbuhan Penduduk Yang Tidak Terkendali

Meningkatnya laju pertumbuhan penduduk akan berimplikasi kepada peningkatan pemakaian air secara konsisten yang mengakibatkan penurunan debit air berkurang. Berkembangnya jumlah pemukiman baru di berbagai tempat dapat menimbulkan menurunnya kualitas air bersih, hal ini karena proses penyaringan air secara alami ikut terhambat, dan semakin menurun dan tercemar. Presentasi angka kelahiran yang cukup tinggi setiap tahunnya menuntut Perusahaan yang bergerak pada penyediaan air dituntut untuk selalu mampu menyediakan air bersih secara konstan dan memperhatikan kualitas air yang akan disalurkan. (Nurafiya. 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik PDAM Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Seiring dengan pertumbuhan penduduk itu menjadi tantangan juga bagi kami untuk dapat meningkatkan kapasitas air lebih tinggi lagi dan menjaga kualitas air bersih sebelum disalurkan. sehingga

kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi melalui pendistribusian air bersih”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwasanya yang menjadi ancaman bagi PDAM Kota Makassar adalah laju pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali mengakibatkan kebutuhan akan air juga meningkat, sehingga membuat PDAM Kota Makassar harus mengupgrade kapasitas instalansi pengelolaan air (IPA) sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang bertambah. Agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

c) Adanya Undang- Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 3 Tentang Perlindungan Hak Rakyat Atas Air

Diberlakukannya Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, pasal 3 yang memuat Perlindungan masyarakat akan air, membuat hak masyarakat sebagai konsumen dapat dilindungi dan perusahaan memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang optimal . Seperti air bersih yang terdistribusi ke masyarakat harus 24 jam terjaga dengan memperhatikan kualitas air yang tersampaikan juga baik, tuntutan layanan seperti ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara informan dengan salah satu warga yang terkena dampak dengan ibu Marwa (IRT) mengatakan bahwa :

“ Memang untuk sasaran dari PDAM untuk distribusikan air bersih melalui pipa ledeng, sudah tidak kami rasakan sudah sejak tahun 2014. Hanya kami masyarakat di kota makassar yang tidak bisa rasakan air bersih mengalir dirumah kita. Kami sudah komplain atas

kehilangan air ini, tapi tidak ada tindak lanjut dari PDAM atau Pemerintah Daerah untuk mendistribusikan air bersih lewat pipa yang ada di rumah. (Hasil wawancara pada tanggal 24, juni 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwasanya pemenuhan hak atas air tidak dirasakan masyarakat unta dalam hal ini dapat mengalir lewat pipa mereka sejak 7 tahun lamanya. Setelah diidentifikasi hal ini menjadi cukup memprihatinkan dan menjadi ancaman bagi PDAM Kota Makassar dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 3, yang menjelaskan bahwa masyarakat dilindungi haknya atas air bersih. Sehingga jika perusahaan mengabaikan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang prima, maka perusahaan dapat di gugat oleh masyarakat/pelanggan baik perorangan ataupun kelompok.

#### d) Pola Pemakaian Air

Ancaman global perubahan iklim yang semakin meningkat frekuensi kekeringan, gelombang panas. Sehingga berakibat fatal pada ketersediaan air bersih. Begitupun dengan kebiasaan dan aktivitas kita sehari-hari yang selalu membutuhkan air mulai dari mencuci, mandi, dan minum. Hal tersebut jika tidak diimbangi dengan pola pemakaian yang efisien akan berdampak serius pada ketersediaan air. Dari hasil wawancara dengan bapak Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik PDAM Kota Makassar terkait Program PDAM Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“Suplai air bersih yang diberikan ke masyarakat unta itu gratis dan tidak dipungut biaya. Tercukupi atau tidaknya kebutuhan masyarakat yang sudah kami salurkan bantuan air lewat mobil tangki itu kembali lagi kepada pola pemakaian air bersih, jika tidak membuang-buang air tentunya. Tentunya akan terpenuhi kebutuhan masak, mandi, mencuci. Hal ini menjadi peringatan baru bagi kami juga untuk selalu meningkatkan kapasitas air bersih demi kenyamanan penerima jasa kami”. (Hasil wawancara 18, juni 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwasanya yang menjadi ancaman bagi PDAM Kota Makassar adalah Pola pemakaian air yang berlebihan, hal ini menjadi tantangan sekaligus ancaman bagi PDAM Kota Makassar jika masyarakat tidak dapat mengatur pemakaian air. Sehingga mengakibatkan kapasitas penyaluran air akan meningkat dan berangsur kepada penurunan debit air pada titik sumber mata air yang tersedia.

## B. Peluang (*Opportunity*)

### a) Membangun Kerja sama

Tentunya dalam pertumbuhan dan kemajuan suatu perusahaan tidak akan lepas dari kerja sama yang dibangun dengan pihak lain untuk menopang agar usaha yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Membangun sebuah relasi juga sebuah keharusan bagi sebuah lembaga atau perusahaan agar dapat saling bersinergi dan membangun pemahaman yang sama dalam membuat agenda kegiatan yang dapat saling memberi kontribusi dan menguntungkan untuk kedua belah pihak. Melalui

wawancara yang disampaikan oleh bapak Herman Hamid selaku staff bagian umum dan pelayanan yang mengatakan bahwa :

“ Kerjasama yang dilakukan dengan PDAM Kota Makassar sudah ada, tapi kami perlu tingkatkan lagi karena masih ada wilayah Instalansi Pengelolaan Air yang belum di jangkau dan kami masih monitor secara mandiri, hal ini kami lakukan untuk membantu pengembangan pendistribusian air bersih secara luas dengan kerjasama yang dibangun. Kalo kerjasama itu kami sudah lakukan dan ada di IPA II Panaikang dengan perusahaan PT. Traya Tirta Makassar yang bergerak di bidang pengelolaan air bersih, kemudian ada di IPA V somba opu dengan perusahaan Bahana Cipta yang bergerak pada pengembangan instalasi pengelolaan air kemudian yang terakhir IPA IV macinni sombala itu dengan perusahaan Multi Engka Utama yang bergerak pada pengembangan sistem penyediaan air minum. Dengan kerjasama ini kami cukup terbantu dalam hal pendistribusian air kepada masyarakat, namun tetapi kami monitoring sehingga jalannya tugas dan wewenang kami sebagai instansi penyedia air bersih dapat berjalan dengan efektif dan efisien”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juli 2023).

Dari wawancara informan dapat dilihat bahwa yang menjadi peluang besar PDAM Kota Makassar dalam melakukan pendistribusian air bersih secara menyeluruh dengan membangun kerjasama dengan perusahaan swasta yang bergerak di bidang pengelolaan air, saat ini PDAM Kota Makassar sudah menjalin kerjasama dengan beberapa Perusahaan di ketiga Instalansi Pengelolaan Air di wilayah makassar. Namun perlu ditingkatkan untuk dapat menjangkau kerjasama dengan Instalansi Pengelolaan Air yang lainnya. Hal ini menjadi peluang yang sangat baik dalam meningkatkan pendistribusian air bersih ke masyarakat.

b) Adanya Dukungan Pemerintah Daerah

PDAM Kota Makassar sebagai sebuah perusahaan yang dinaungi oleh pemerintah daerah yang menjadi wadah implementasi tugas dan wewenang dalam penyaluran air bersih untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Dalam hal ini diperlukannya dukungan dari pemerintah baik berupa finansial, tenaga pembantu, ataupun penyediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pendistribusian air bersih. Melalui wawancara dengan bapak Jamal Malla selaku Kabag Perencanaan Teknik mengatakan bahwa:

“ Pihak Pemerintah Kota Makassar dan PDAM Kota Makassar masih kurang bagus kerjasamanya. Hingga saat ini belum ada bantuan dana turun satupun. Bagaimana tidak kita adalah instansi yang di naungi oleh pemerintah daerah otomatis kita yang harus memberikan sumbangsi untuk daerah de.”. (Hasil wawancara pada tanggal 18, juli 2023).

Dari hasil wawancara diatas peluang PDAM Kota Makassar untuk mendistribusikan air bersih kepada masyarakat bisa dilakukan dengan membangun hubungan kerjasama yang baik dengan pemerintah kota makassar. Dengan adanya bantuan dari pemerintah daerah dapat menjadi peluang PDAM Kota Makassar dalam menjalankan usahanya untuk meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih ke daerah-daerah yang terdampak.



c) Laju Pertumbuhan Industri

Dengan tingginya perkembangan industri dan terbukanya banyak usaha, juga dapat menjadi peluang bagi PDAM Kota Makassar untuk meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih. Melalui pendapatan usaha yang diperoleh dari laju pertumbuhan industri ini. Mengingat setiap tahunnya adanya peningkatan laju pertumbuhan penduduk dan dibarengi pembangunan infrastruktur yang tidak dapat dikendalikan, menyebabkan kebutuhan akan air juga meningkat. Hal ini yang menjadi peluang yang cukup besar bagi PDAM Kota Makassar untuk meningkatkan pendapatan hasil, sehingga dari hasil itu dapat dipergunakan untuk mengupgrade hal-hal yang menjadi prioritas kelancaran dalam pendistribusian air bersih.

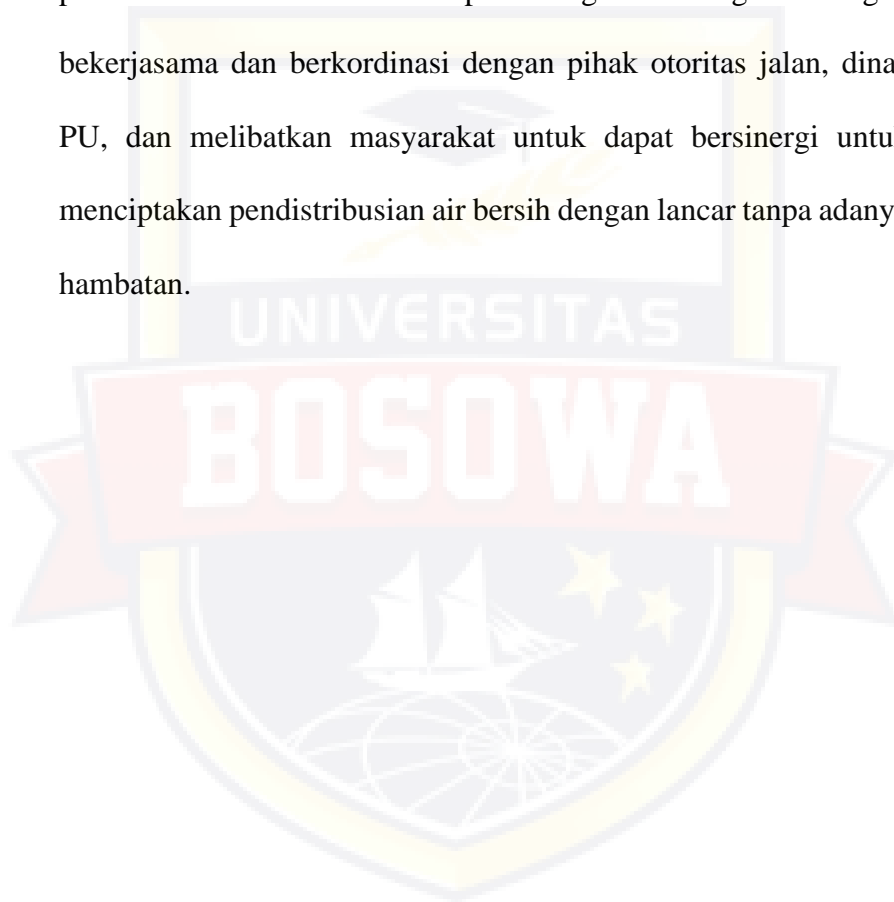
d) Dukungan dari dinas terkait pendistribusian air bersih.

Dalam pendistribusian air bersih di butuhkan koordinasi dari dinas-dinas terkait serta otoritas yang memiliki kewenangan dalam hal membantu kelancaran jalannya pembukaan jalur untuk pendistribusian air bersih. Melalui wawancara dengan Melalui wawancara dengan bapak Alif Muctar selaku pegawai Bidang Umum dan Pelayanan Sub. Kepegawaian, mengatakan bahwa:

“untuk pendistribusian air ke daerah timur khususnya biringkanaya dan sekitarnya masih kami terus benahi, dikarenakan terkendala dengan geografis unta yang berada pada dataran yang tinggi sehingga untuk menyampaikan air kesana diperlukan tekanan air yang cukup tinggi. Dan juga kami harus berkordinasi

dengan pihak-pihak yang bersangkutan seperti dinas PU, otoritas jalan, dan masyarakat. Hingga saat ini kami akan terus meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih sehingga dapat teralisasi dengan merata”. (Hasil wawancara pada tanggal 14, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas, hal ini dapat menjadi peluang dari PDAM Kota Makassar dalam kelancaran pendistribusian air bersih dapat mengambil langkah dengan bekerjasama dan berkordinasi dengan pihak otoritas jalan, dinas PU, dan melibatkan masyarakat untuk dapat bersinergi untuk menciptakan pendistribusian air bersih dengan lancar tanpa adanya hambatan.



**Tabel 4.4 Matriks Analisis  
SWOT**

<div style="text-align: center;"> <p><b>INTERNAL</b></p> <p><b>EKSTERNAL</b></p> </div>	<b>STRENGTHS</b>	<b>WEAKNESS</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendistribusian air bersih melalui mobil tangki.</li> <li>2. Tersedianya lokasi pengelolaan air bersih yang luas.</li> <li>3. Kualitas air bersih terjaga sesuai dengan peraturan permenkes No. 37 Tahun 2017</li> <li>4. Penggunaan teknologi Informasi.</li> </ol>
<b>OPPORTUNITY</b>	<b>S - O</b>	<b>W - O</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerjasama dengan pihak ketiga.</li> <li>2. Adanya dukungan pemerintah.</li> <li>3. Laju pertumbuhan industri</li> <li>4. Dukungan dari dinas terkait pendistribusian air bersih.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kapasitas produksi pendistribusian air bersih.</li> <li>2. Memanfaatkan lokasi pengelolaan air yang luas dengan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga sehingga cakupan pendistribusian air dapat merata</li> <li>3. Berkordinasi dengan pihak-pihak yang terkait kelancaran pendistribusian air bersih seperti dinas PU, otoritas jalan guna meningkatkan kapasitas pelayanan pendistribusian air bersih.</li> <li>4. Mensosialisasikan kebijakan Permenkes No. 37 Tahun 2017, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan air bersih yang memenuhi syarat kualitas dan kuantitas sesuai standar yang ada.</li> <li>5. Mengembangkan sistem teknologi informasi guna melakukan pendataan dalam rangka</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan komitmen pemerintah kota makassar dalam memberikan pendanaan pengembangan.</li> <li>2. Pemeliharaan jaringan perpipaan.</li> <li>3. Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mengelolah finansial dengan baik.</li> </ol>

	pemantauan dan mengevaluasi kinerja pelayanan air minum.	
<b>THREAT</b>	<b>S - T</b>	<b>W - T</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan air baku.</li> <li>2. Pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali.</li> <li>3. Adanya Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 3.</li> <li>4. Pola pemakaian air.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensosialisasikan kepada masyarakat untuk dapat menghemat penggunaan air bersih secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.</li> <li>2. Meningkatkan pelayanan air bersih secara optimal kepada masyarakat.</li> <li>3. Melibatkan masyarakat dalam pengelolaan air bersih.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pendistribusian air bersih.</li> <li>2. Meningkatkan kinerja SDM PDAM Kota Makassar dalam merespon pengaduan atau komplain yang di sampaikan oleh masyarakat.</li> <li>3. Melakukan peningkatan, peremajaan dan pemeliharaan jaringan perpipaan induk.</li> <li>4. Meningkatkan konservasi wilayah sungai dan perlindungan sumber air baku.</li> </ol>



Penjelasan atas matriks analisis SWOT diatas dapat dilihat pada uraian, berikut ini:

1. S– O (*Strenght – Opportunity*)

Dalam hal ini memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang.

- a) Meningkatkan kapasitas produksi pendistribusian air bersih. Dalam hal ini PDAM Kota Makassar dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, dituntut agar lebih meningkatkan kapasitas air bersih yang disalurkan kepada masyarakat. Agar masyarakat dapat merasakan kesejahteraan lewat air yang di distribusikan.
- b) Memanfaatkan lokasi pengelolaan air yang luas dengan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga sehingga cakupan pendistribusian air dapat merata. Hal ini dimaksud agar pendistribusian air bersih dapat dikelola dengan kerjasama yang dilakukan oleh pihak swasta.
- c) Berkoordinasi dengan pihak terkait dalam hal ini bertujuan agar setiap kendala yang terjadi dilapangan untuk pendistribusian air bersih dapat dengan mudah teratasi. sehingga dapat menciptakan penyaluran air bersih yang tepat dan cepat tanpa adanya hambatan.
- d) Mensosialisasikan kebijakan Permenkes No. 37 Tahun 2017, kepada PDAM Kota Makassar agar dapat memperhatikan kualitas air bersih hingga sampai ke tangan masyarakat, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan air bersih yang memenuhi syarat kualitas dan kuantitas sesuai standar yang ada.

e) Mengembangkan sistem teknologi informasi guna melakukan pendataan dalam rangka pemantauan dan mengevaluasi kinerja pelayanan air bersih. Hal pengembangan dan pembaharuan sistem teknologi dan informasi harus dilakukan sedini mungkin, agar dapat mengevaluasi kinerja pelayanan air bersih.

2. W – O ( *Weakness - Opportunity*)

Pemanfaatan meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.

- a) Meningkatkan komitmen pemerintah kota makassar dalam memberikan pendanaan pengembangan. PDAM Kota Makassar sebagai BUMD dan di naungi oleh pemerintah daerah tentunya harus memberikann bantuan pendanaan agar kelancaran pendistribusian air bersih ke daerah yang belum terjangkau dapat di tersalurkan.
- b) Pemeliharaan jaringan perpipaan secara rutin harus dilakukan untuk meminimalisir tingkat kebocoran yang berlebihan pada pipa pendistribusian air.
- c) Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mengelolah finansial dengan baik agar dapat di distribusikan untuk pengadaan sarana dan prasarana pendistribusian air bersih.

### 3. S – T ( *Weakness - Opportunity* )

Menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman

- a) Mensosialisasikan kepada masyarakat untuk dapat menghemat penggunaan air bersih secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Masyarakat di tuntut agar dapat menghargai air dan mulai menghemat air, agar tidak terjadinya krisis air bersih yang diakibatkan pola pemakaian yang salah atau berlebihan.
- b) Meningkatkan layanan air higienis secara optimal pada masyarakat. Dengan cara ini pertumbuhan penduduk yang besar akan meningkatkan kebutuhan akan air, sehingga PDAM di tuntut agar dapat bisa menyesuaikan dengan kebutuhan air bagi masyarakat.
- c) Melibatkan masyarakat dalam pengelolaan air bersih. Menjadi salah satu cara yang efektif agar masyarakat dapat mengelola air bersih secara cerdas. Dalam hal ini diperlukannya penerjunan satgas dari pemerintah daerah ataupun PDAM, yang dapat memberikan arahan dan ilmu. Agar masyarakat dapat memahami pengelolaan air bersih dengan baik.

### 4. W – T ( *Weakness – Threat* )

Meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

- a) Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pendistribusian air bersih. Dalam hal ini pengadaan pompa *inlain*

harus segera teralisasiikan agar masyarakat yang tidak terjangkau air bersih, dapat tersalurkan air secara merata.

- b) Meningkatkan kinerja SDM PDAM Kota Makassar dalam merespon pengaduan atau komplain yang di sampaikan oleh masyarakat. Sangat dibutuhkan agar masyarakat dapat memegang hak mereka untuk memperoleh air bersih, dan tugas PDAM harus menerima dan menindaklanjuti dan memproses hal tersebut. Jika komplain atau memberi halangan dengan informasi yang tidak jelas dan berbelit-belit untuk pemenuhan hak masyarakat akan air, maka masyarakat dapat melakukan gugatan atas pemenuhan hak akan air.
- c) Melakukan peningkatan, peremajaan dan pemeliharaan jaringan perpipaan induk. Hal ini harus dilakukan dengan mengoptimalkan jaringan pipa distribusi induk yang suda ada dengan cara menambah jaringan pompa yang memiliki kapasitas yang besar sehingga air dapat tersalurkan dengan lancar pada setiap rumah di daerah yang terdampak.
- d) Meningkatkan konservasi wilayah sungai dan perlindungan sumber air baku. Konservasi wilayah sungai dilakukan agar tetap menjaga ketersediaan air baku serta pelestarian air sungai. Hal ini dapat dilakukan dengan penanaman tumbuhan secara bertahap di tepi sungai yang mampu melindungi permukaan tanah dari sinar matahari yang berlebihan, sehingga dapat membantu air terserap ke dalam tanah dan mengalir secara perlahan ke sunga. Melindungi air



baku dapat dilakukan dengan tidak membuang sampah di sungai, menghemat penggunaan air, dan tidak membuang limbah kimia pada aliran sungai.



## **2. TataKelola Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih.**

Secara singkat Tatakelola Perusahaan dapat diartikan sebagai suatu prangkat tata hubungan antara manajemen, pemegang saham, dan para pemangku kepentingan dan lainnya dalam mengatur dan mengarahkan kegiatan perusahaan (Dr. Kirmizi.2010). Tatakelola Perusahaan atau dikenal dengan *Good Corporate Governance* diperlukan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, instansi, bahkan lembaga melalui dasar prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian serta Kewajaran/Kesetaraan. *Forum of corporate governance for indonesia* (FCGI.2001) dalam (Dr. kirmizi. 2010) mengartikan *Corporate Governance* ini sebagai suatu peraturan yang mengatur hubungan (dengan kata lain sistem yang mengendalikan perusahaan) antara pemegang saham, pengurus, pengelola perusahaan, pihak direktur, pemerintah, staff karyawan, serta pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka.

Menurut (Amyulianty. 2012) dalam (Mutmainnah. 2021). Perusahaan yang mampu bersaing dan memiliki kinerja yang baik dapat diwujudkan dengan mengimplementasikan penerapan *good corporate governance* yang dapat dilihat dari salah satu tujuan penting di dalam mendirikan sebuah perusahaan

yaitu meningkatkan kesejahteraan semua elemen dari perusahaan termasuk di dalamnya karyawan. Hal ini disebabkan karena *good corporate governance* dapat mendorong terbentuknya pola kerja manajemen yang bersih, transparan, dan profesional. Salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja yaitu lemahnya tatakelola perusahaan atau tidak dilaksanakannya prinsip-prinsip *good corporate governance* (GCG) dan kurang tersedianya informasi untuk melakukan analisis resiko atau investasi yang berlebihan pada sumber daya yang tidak produktif pada akhirnya menurunkan dan memudarkan kepercayaan kepada pemodal dan lemahnya peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban setiap pegawai yang ada di perusahaan. Untuk mengatasi hambatan itu diperlukan penerapan GCG dalam sebuah perusahaan, nilai dalam perusahaan akan ikut meningkat dengan penerapan GCG dalam lingkungan perusahaan.

Tatakelola Perusahaan atau biasa dikenal dengan *Corporate Governance* ini pertama kali hadir di amerika serikat pada tahun 1972 dengan belajar atas kejatuhan yang dialami perusahaan-perusahaan besar di dunia. Akhirnya amerika serikat membuat konsep *Corporate Governance* ini dengan tujuan untuk memperbaiki sistem yang buruk yang terjadi di dalam sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan-perusahaan di dunia berangsur pulih akibat menerapkan prinsip ini dalam perusahaan (Siti Nurhasanah. 2010). Di indonesia sendiri terkena imbas dari krisis ekonomi yang terjadi pada tahun 1998 penyebabnya tidak lain dan tidak bukan buruknya pelaksanaan tatakelola perusahaan di hampir semua perusahaan yang ada, baik perusahaan yang

dinaungi BUMN/D maupun pihak swasta. Yang mengakibatkan terjadinya fenomena tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam perusahaan, penyalahgunaan kekuasaan oleh para petinggi negara dalam hal ini melakukan monopoli perdagangan sehingga memberikan celah untuk mendapatkan keuntungan. (Siti Nurhasanah. 2010). Dengan buruknya pelaksanaan tatakelola perusahaan di Indonesia tingkat kepercayaan pemiliki modal turun karena investasi yang mereka lakukan tidak aman. Penerapan Corporate Governance ini baru diterapkan pada tahun 1999 akibat krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1998, di Indonesia sendiri penerapan *good corporate governance* telah dibuatkan pedomannya oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) pada buku yang dikeluarkan pada tahun 2006 berjudul “ Pedoman Umum Good Governance Indonesia” , kemudian dituangkan dalam Undang-Undang (PERMEN BUMN NO/01/MBU/2011) yang mengatur dan merumuskan tentang pengembangan praktik *good corporate governance* dalam perusahaan BUMN. Dalam mewujudkan sistem yang baik dalam perusahaan, dalam hal ini peneliti ingin mengkaji sudah sejauh mana penerapan GCG ini dalam lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar dalam mewujudkan Tatakelola perusahaan yang baik. Di Indonesia sendiri penerapan GCG sudah dibuatkan pedomannya oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) pada buku yang dikeluarkan pada tahun 2006 berjudul “Pedoman Umum *Good Governance* Indonesia”. Adapun 5 pilar yang menjadi dasar dalam mewujudkan tatakelola perusahaan yang baik, yaitu:

## 1. Keterbukaan (*Transparancy*)

Prinsip dasar transparansi berhubungan dengan kualitas informasi yang disajikan oleh perusahaan. Transparansi disini tidak hanya berbicara keterbukaan informasi kepada masyarakat namun dalam internal perusahaan layaknya staff kepada pemimpin puncak yang memegang saham. Oleh karena itu suatu perusahaan di dorong untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, tepat waktu. Prinsip ini diwujudkan dengan mengembangkan sistem akuntansi yang memenuhi syarat pengelolaan uang yang baik, sehingga menjamin adanya laporan keuangan, mengembangkan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi manajemen untuk menjamin adanya pengukuran kinerja yang memadai selama pengambilan keputusan yang efektif oleh dewan komisaris dan direksi, termasuk mengumumkan jabatan yang kosong secara terbuka (Tjager dkk, 2003) dalam (Dr.kirmizi. 2010). Dengan kata lain prinsip transparansi ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian informasi yang dimiliki perusahaan. Melalui wawancara dengan bapak Daniel S. Palalo selaku Kepala SPI (Satuan Pengawas Internal) perusahaan PDAM Kota Makassar, mengatakan bahwa :

“Sebenarnya penerapan GCG ini memang harus diterapkan di lingkungan perusahaan agar sistemnya di dalam berjalan dengan baik, namun untuk kami disini masih perlu pembinaan lebih lanjut dan itu kami sudah menyurat kepada BPKP Kota Makassar untuk melakukan pendampingan dan pembinaan sehingga penerapan GCG ini tidak salah

langkah, kan begitu yah de. Sejauh ini penerapan GCG itu sendiri di lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar masih dalam tahap penyusunan pedoman oleh kami yang didampingi oleh BPKP Kota Makassar dan itu finalnya harus mendapatkan persetujuan dari direksi dan dewan pengawas dalam hal pedoman GCG yang dikeluarkan oleh PDAM Kota Makassar. Namun perlu untuk dicatat bahwasanya prinsip-prinsip dari GCG itu kami sudah mulai terapkan di lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar salah satu contohnya untuk transparansi dalam adanya laporan tahunan yang diberikan setiap tahunnya dan setiap pengambilan keputusan itu pihak perusahaan selalu melakukan rapat jika dirasa ada hal yang harus di tindaklanjuti atau menjadi bahan evaluasi dan itu dihadiri oleh direksi dan dewan pengawas” (Hasil wawancara 27, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya penerapan GCG di lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar, masih dalam tahap penyusunan pedoman dan pendampingan oleh BPKP Kota Makassar. Dalam hal ini juga final penerapan GCG harus mendapat persetujuan dari direksi dan dewan pengawas dalam pembuatan pedoman dan SOP GCG dalam lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar dan di awasi oleh dewan pengawas yang sebagai mana dimaksud adalah bagian dari pemerintah daerah. Sejalan dengan di Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian PDAM pasal 18 menyebutkan bahwasanya dewan pengawas berasal dari unsur jabatan pemerintah daerah yang profesional. Hal ini menyatakan bahwasanya memang dewan pengawas PDAM itu harus berasal dari unsur pemerintah daerah yang dipekerjakan secara profesional untuk mengawasi jalannya perusahaan. Hal tanggung jawab pengawasan oleh dewan pengawas juga di atur

dalam Permen BUMN No. 117/M-MBU/2002 pasal 9 tentang Dewan Pengawas yang menyatakan bahwa dewan pengawas bertanggung jawab dan berwenang mengawasi tindakan direksi dan memberikan nasehat kepada direksi jika di pandang diperlukan. Maksud dari regulasi tersebut menyatakan bahwasanya dewan pengawas memiliki tanggung jawab dan beban tugas untuk dapat mengawasi secara menyeluruh kinerja kerja yang dilakukan oleh direksi tersebut dari perusahaan. Sehingga diharapkan dengan pengawasan yang dilakukan oleh dewan pengawas menciptakan kualitas dan profesionalitas perusahaan itu.

Memperjelas hal yang disampaikan bapak Daniel S. Palalo selaku Kepala SPI (Satuan Pengawas Internal) perusahaan PDAM Kota Makassar, lebih lanjutnya informasi datang dari bapak Fadli Nur, selaku staff pengawasan keuangan dan aset, yang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini untuk transparansi atau keterbukaan informasi kepada stakholder dan pemegang saham itu kami sudah lakukan dengan membuat laporan keuangan rutin, laporan keuangan yang kami sampaikan itu ada laporan keuangan bulanan, triwulan, semester dan tahunan. Yang disampaikan kepada pemegang saham PDAM Kota Makassar yaitu Pemerintah Kota Makassar. Untuk segala pengambilan keputusan juga dilakukan secara terbuka yang dihadiri oleh direksi, dewan pengawas dan staff pegawai yang dilakukan melalui rapat”. (Hasil wawancara 25, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya penerapan keterbukaan informasi dengan stakholder sudah dilaksanakan melalui pelaporan keuangan yang dilakukan setiap bulan,

triwulan, semester dan tahunan. Dan semua pengambilan keputusan yang dilakukan dihadiri oleh pejabat struktural PDAM Kota Makassar dan dewan pengawas. Hal demikian sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Dr. Krimizi. 2010) yang menyatakan bahwa perusahaan di dorong untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu. Sehingga prinsip transparansi ini diwujudkan dengan mengembangkan sistem akuntansi yang memenuhi syarat pengelolaan uang yang baik, sehingga menjamin adanya laporan keuangan, sistem informasi akuntansi manajemen untuk menjamin hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak puang aswanto selaku staff umum dan pelayanan kepegawaian, yang menyatakan bahwa:

“ Untuk keterbukaan informasi kami sudah laksanakan. Apa lagi hal mengenai informasi jabatan kosong yang ada di PDAM Kota Makassar itu kami selalu melakukan rekrutmen setiap tahunnya mengikuti SDM yang lagi kami butuhkan, informasi jabatan kosong itu kami informasikan melalui media sosial dan website PDAM Kota Makassar”. (Hasil wawancara 24 juli, 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya keterbukaan informasi sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya dengan terbukanya informasi jabatan kosong yang ada di PDAM Kota Makassar, dan dapat dilihat melalui website dan media sosial PDM Kota Makassar.



## 2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pasal 3 Kepmen BUMN No. 117/2002 menyatakan bahwa yang dimaksud prinsip akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ setiap pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Direksi, Dewan pengawas yang dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola perusahaan dituntut untuk selalu searah dan seimbang dengan penuh tanggung jawab. Hal-hal yang diharapkan muncul dalam penerapan akuntabilitas menurut (KNKG-2006) :

- Organisasi dengan cara ini harus menciptakan rincian tanggung jawab, kewajiban, keahlian dan kewenangan pada organ organisasi serta seluruh pekerja secara gamblang dan sesuai dengan tumpuan organisasi ( tujuan, sasaran, dan nilai perusahaan).
- Organisasi harus menerima bahwa staff memiliki kapasitas sesuai dengan tanggung jawab, kewajiban, wewenang dan pekerjaan mereka.
- Organisasi harus memiliki ukuran pelaksanaan kerja pegawai secara konsisten untuk semua tingkatan organisasi yang dapat diandalkan dengan tujuan sasaran organisasi, dan memiliki sistem pengaturan disiplin dan penghargaan.
- Pegawai dan pemangku kepentingan dan jajarannya harus berpegang pada nilai-nilai perusahaan (*code etic*) yang disepakati.

Melalui wawancara dengan bapak Jemi Galinggang selaku staff

Satuan Pengawas Internal, mengatakan bahwa :

“ Untuk penetapan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh semua pegawai dan pejabat struktural PDAM Kota Makassar. Sudah ditentukan sesuai dengan kemampuan dan porsi mereka masing-masing. Namun jika dilihat dari databes perekrument anggota atau staff PDAM Kota Makassar terahir tahun 2021, kami

menerima jenjang pendidikan SMP, SMA, S1 hingga S2. Dalam hal ini untuk jenjang SMP, SMA dan S1 menempati posisi staff dan pegawai. Kalo S2 sudah penempatan direksi, yahh walaupun demikian kami tetap tingkatkan kemampuan mereka agar dapat bekerja secara kompeten dan memiliki kinerja yang baik. Kami lakukan pembinaan kepada mereka agar dapat bisa bekerja dengan teliti dan tekun”. (Hasil wawancara 25, juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya penerapan prinsip akuntabilitas yang mengedepankan kejelasan fungsi dan tanggung jawab semua struktural perusahaan belum dilaksanakan secara maksimal. Diperlukan evaluasi dalam hal ketepatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab agar pembagian kerja dapat dilakukan dengan tepat sesuai dengan porsi dan kemampuan sehingga tidak terjadi tumpang tindih penyelesaian pekerjaan. Penerapan Akuntabilitas pada PDAM Kota Makassar bertujuan untuk mengatur tugas dan otoritas dari masing-masing organ yang ada dalam struktur organisasi. Tapi dalam pelaksanaanya tanggung jawab yang diberikan belum dijalankan dengan baik sehingga dapat berakibat pada usaha yang dijalani perusahaan tidak berjalan dengan lancar.

### 3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Responsibility dapat diartikan sebagai tanggung jawab perusahaan sebagai anggota masyarakat yang mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku serta pemenuhan kebutuhan sosial (Dr. Krimizi. 2010). Menyadari akan adanya tanggung jawab sosial, tanggung jawab lingkungan, menghindari penyalahgunaan

kekuasaan, menjadi profesional dengan tetap menjunjung tinggi etika dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Tanggung jawab sosial dan lingkungan juga dilihat sebagai komitmen perusahaan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat baik bagi perusahaan itu sendiri maupun masyarakat secara menyeluruh (Muh. Rizki Fayad. 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hasrul Hasti selaku staff Humas sub. bagian memberikan edukasi dan informasi penanganan serta pelayanan perusahaan PDAM Kota Makassar. Mengatakan bahwa:

“Dengan komitmen kami dalam melaksanakan tanggung jawab kami kepada masyarakat kami sudah laksanakan, dengan mendistribusikan air bersih secara merata kepada masyarakat. Khususnya daerah yang terdampak krisis air bersih seperti yang dialami oleh wilayah biringkanya. Walaupun diperhadapkan dengan kendala serta permasalahan yang beragam yang terjadi dilapangan tidak menghalangi kami untuk dapat berdampak langsung dalam mensejahterahkan masyarakat lewat pelayanan air bersih yang kami berikan. Kami harapkan dengan kontribusi yang kami berikan kepada masyarakat dapat membawa kemajuan bagi perusahaan kami”. (Hasil wawancara 26, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya penerapan reponsibilitas atau tanggung jawab sudah dilaksanakan dengan baik. Dalam mendistribusikan air bersih secara merata kepada masyarakat menjadi bagian dari pengabdian PDAM Kota Makassar untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Sejalan dengan tugas dan tanggung jawab PDAM Kota Makassar sebagai instansi penyalur air bersih yang harus memenuhi hak masyarakat atas air

bersih. Hak terpenuhinya air bersih bagi masyarakat diatur dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 pasal 5-6 mengenai Penguasaan Negara Dan Hak Rakyat Atas Air yang berbunyi bahwa “Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih”. Dalam hal ini PDAM sebagai ujung tombak pendistribusian air bersih dan perpanjangan tangan pemerintah daerah untuk menjalankan tugas dan wewenang untuk mensejahterahkan masyarakat melalui pendistribusian air bersih harus dilaksanakan dengan hati-hati dan penuh tanggung jawab agar pemenuhan hak masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi.

Memperjelas hal yang disampaikan Hasrul Hasti selaku staff Humas sub. bagian memberikan edukasi dan informasi penanganan serta pelayanan perusahaan PDAM Kota Makassar, lebih lanjutnya informasi datang dari bapak Arif Wicaksono, selaku staff Satuan Pengawas Inter (SPI) PDAM Kota Makassar, yang mengatakan bahwa :

“ Dalam menjalankan tanggung jawab kami sebagai instansi yang bergerak dalam pendistribusian air bersih, tentunya kami selalu taat pada peraturan sebagai warga negara Indonesia. Dan tentunya kode etik dalam melaksanakan tugas kami junjung tinggi di lingkungan internal PDAM Kota Makassar. Kode etik yang dimaksud sebagai contoh tidak mengambil keuntungan dari penjualan air yang disalurkan PDAM Kota Makassar ke

masyarakat. Jika di dapatkan akan kami sanksi berat berupa pencopotan jabatan kerja, hal ini dilakukan sebagai bentuk ketegasan kami dalam menerapkan Prinsip tanggung jawab GCG di lingkungan PDAM Kota Makassar”. (Hasil wawancara 25, juli 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya penerapan prinsip tanggung jawab dalam menaati peraturan yang ada menjadi solusi bagi PDAM Kota Makassar untuk menciptakan sistem yang bersih dari penyalahgunaan tanggung jawab. Sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh (Thomas S. Kaihatu. 2021) yang menjelaskan bahwa penerapan prinsip responsibility yang konsisten terbukti akan meningkatkan kapasitas perusahaan untuk dapat berdaya saing dengan perusahaan lainnya.

#### 4. Kemandirian (*Indepedency*)

Kemandirian perusahaan yang dimaksud disini adalah keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini juga merupakan suatu kebutuhan yang harus ada dalam suatu organisasi agar dapat bekerja dengan baik dan dapat menentukan pilihan-pilihan yang berhubungan dengan instansi dan dalam pelaksanaannya umumnya memperhatikan kebebasan, komitmen, dan kewajiban yang diselesaikan dan kewenangan masing-masing organisasi.

Hal pokok dalam pelaksanaan kemandirian sesuai (KNKG-2006) :

- Setiap organisasi yang terhubung harus tertutup dan jauh dari kendali pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, terbebas pada situasi yang tidak dapat didamaikan dan dari segala dampak atau ketegangan, sehingga pilihan dapat diambil dengan tepat.
- Setiap organisasi harus melengkapi kemampuan dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan, tidak saling memerintah atau mendominasi dan melempar tanggung jawab kepada mitra kerja.

Melalui wawancara dengan bapak Daniel S. Palalo selaku Kepala SPI (Satuan Pengawas Internal) perusahaan PDAM Kota Makassar, mengatakan bahwa :

“ Kalo berbicara soal kemandirian kami sudah profesional dan selalu mengantisipasi tekanan dari luar yang mampu untuk mempengaruhi pengambilan keputusan. Namun tidak dipungkiri tekanan dari luar itu memang banyak mulai dari masyarakat, dan pelanggan. Namun disini kami mengelolah tekanan itu bagaimana dapat di olah bukan menjadi sebuah ancaman yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan kami. Namun kami olah menjadi sebuah masukan untuk perusahaan agar dapat lebih maju”. (Hasil wawancara 26, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar selalu mengantisipasi tekanan dari luar untuk dapat di olah menjadi sebuah masukan tapi tidak untuk mempengaruhi pengambilan keputusan yang final dalam lingkup Perusahaan. Prinsip kemandirian yang diterapkan pada PDAM

menuntut pengambilan keputusan harus dilakukan secara efektif, tepat dan cepat serta dapat bertindak secara independent. Dalam arti tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis. Sejalan dengan teori yang disampaikan oleh (Muh. Rizki Fayadi. 2021). Yang menjelaskan bahwa perusahaan harus dikelola secara idenpenden sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat di invertersasi dari pihak lain.

Memperjelas hal yang disampaikan bapak Daniel S. Palalo selaku Kepala SPI (Satuan Pengawas Internal) perusahaan PDAM Kota Makassar, lebih lanjutnya informasi datang dari bapak Hasan, selaku staff Satuan Pengawas Internal (SPI) PDAM Kota Makassar, yang mengatakan bahwa :

“ Kalo soal pengaruh dari pihak luar itu biasa kami, sebisa mungkin akan menghindari hal-hal yang berpotensi untuk mempengaruhi keputusan kami. Kami PDAM Kota Makassar tertutup akan tekanan yang berasal dari luar yang dapat mendominasi pengambilan keputusan kami. Dalam kurun waktu beberapa tahun ini kami tidak mendapatkan penyertaan modal dari pemilik saham ini. Tapi kami tetap mengelola perusahaan PDAM ini dengan mandiri.” (Hasil wawancara, 26 juli 2023).

Dari hasil wawancara informan dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota makassar dalam pengambilan keputusan tidak ada intervertasi dari pihak lain dan tidak melibatkan pihak eksternal dalam pengambilan keputusan. Dilihat juga dalam profesionalisme perusahaan PDAM Kota Makassar dalam

menjalankan setiap tanggung jawab dan tugas yang diemban sebagai instansi penyalur air bersih telah mandiri walaupun tidak ada penyertaan modal yang diberikan oleh pemerintah kota makassar dalam hal ini untuk membantu pengembangan pendistribusian air bersih agar lebih luas cakupannya, semua dilakukan dengan mandiri dan hingga saat ini PDAM Kota Makassar tetap kokoh dan kuat. Penerapan Prinsip Kemandirian dalam lingkungan PDAM Kota Makassar sudah diterapkan, sejalan dengan Keputusan Menteri BUMN No. 117/M-MBU/2002 pasal 3 mengenai Prinsip dan tujuan poin kedua yang menyatakan bahwa kemandirian harus berjalan dengan kompeten tanpa adanya tekanan dan tolakan dari pihak manapun yang tidak searah dengan peraturan undang-undang yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.

Dari pemaparan regulasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya hendaknya penerapan prinsip kemandirian dalam perusahaan dijadikan sebagai alaram untuk mengingatkan dan menyadarkan kepada seluruh pejabat struktural dalam perusahaan untuk tidak terbentur dengan pihak-pihak diluar untuk dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Sehingga diharapkan dengan penerapan prinsip kemandirian dengan konsisten akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan terhindar dari pengaruh yang tidak penting yang akan mengancam perusahaan.



## 5. Kewajaran (*Fairness*)

Kewajaran yang dimaksud dalam hal ini terpaku pada rasa keseimbangan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak staff dan stakholder beserta jajarannya. Hal pokok dalam pelaksanaan kewajaran (KNKG-2006):

- Kewajaran mencakup adanya kejelasan hak-hak pemegang saham, sistem hukum dan penegakan peraturan. Hal ini sangat penting terhadap upaya untuk melindungi hak-hak pemegang saham dari kecurangan atau praktik yang merugikan seperti penerbitan saham baru, akuisisi.
- Konsumen atau pelanggan mendapat penaungan dan harus ditegakkan secara efektif sehingga setiap hubungan dapat dilakukan dengan baik.
- Penegakan hukum yang terkait dengan masalah pencegahan dan pemberantasan korupsi dan penyuapan harus dapat dilaksanakan agar menjamin bahwa perusahaan beroperasi dalam keadaan bebas dari pengaruh praktik penyuapan dan penyimpangan.
- Memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, rasa, golongan dan kondisi fisik.

Dari hasil wawancara informan dengan bapak alif selaku staff umum dan pelayanan sub. kepegawaian, mengatakan bahwa :

“ Untuk kesetaraan disini PDAM Kota Makassar sudah melaksanakan apalagi kejelasan hak pemegang saham perusahaan yang dalam hal ini adalah pemerintah kota makassar kami selalu memberikan informasi apa yang memang diperlukan akan kami berikan, kami berupaya semaksimal mungkin agar selalu mendapat kepercayaan dan mandat yang diberikan pemegang saham kepada perusahaan ini dapat kami jalan kan

dengan baik. Begitu pun juga dengan pelanggan kami, itu de. Selalu kami layani dengan sebaik mungkin tanpa mengenal latar belakang ataupun memiliki kedekatan dengan pegawai disini. Kami selalu sama ratakan tidak ada yang di spesial atau pengurusannya cepat karna ada kenalan atau kerabat di sini. Itu kami samaratakan semua”. (Hasil wawancara 27, juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar sudah memberikan hak pada pemegang saham untuk mengetahui prosedur jalannya perusahaan agar terhindar dari kecurangan atau praktik yang merugikan. Hal ini sejalan dengan Pedoman KNKG. 2006 yang menyatakan bahwa kejelasan kekuasaan pemegang saham, sistem hukum dan penegakan peraturan. Artinya bahwasanya hal ini sangat penting terhadap upaya untuk menjaga kekuasaan pemegang saham dari penggelapan atau praktik yang merugikan seperti penerbitan saham baru, akusisi atau pengambiln perusahaan lain. Begitupun juga dengan hak kesetaraan pelanggan dari hasil wawancara diatas dilihat bahwasanya kesetaraan juga sudah diterapkan untuk menciptakan rasa aman bagi pelanggan PDAM Kota Makassar tanpa melihat latar belakang atau yang memiliki kedekatan dengan pegawai. PDAM Kota Makassar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan.

Memperjelas hal yang disampaikan bapak alif selaku staff umum dan pelayanan sub. kepegawaian, lebih lanjutnya

informasi datang dari bapak Aswanto selaku staff Satuan Pengawas Internal (SPI) PDAM Kota Makassar, yang mengatakan bahwa:

“Kalo kesetaraan hak ini lingkungan PDAM Kota Makassar, itu sudah diterapkan. Kami memberikan kesempatan pada semua pegawai PDAM Kota Makassar untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Disini juga kami berikan penghargaan/ *reward* pada pegawai yang memiliki kinerja kerja yang baik ada beberapa jenis itu penghargaan ada untuk pengabdian paling lama di PDAM, penghargaan kedisiplinan dan masih banyak lagi, kami juga ada *reward* perjalanan ibadah kepada pegawai baik islam maupun non islam melalui undian yang dilakukan kalo pelaksanaannya biasa kami ambil momentum di hari ulang tahun PDAM Kota Makassar dan diahkir tahun. Kemudian juga kami ada sanksi jika ada pegawai yang melakukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sanksi yah itu ada berupa teguran, teguran keras, bahkan pencopotan jabatan jika dianggap sudah merugikan perusahaan. Kami juga mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan rapat dan setiap pegawai akan diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat, ide maupun inisiatif tanpa melihat golongan dan latar belakang pegawainya”. (Hasil wawancara, 27 juli 2023).

Dari hasil wawancara informan diatas dapat dilihat bahwasanya PDAM Kota Makassar sudah menerapkan prinsip kesetaraan dalam lingkungan PDAM Kota Makassar dengan memberikan hak dan kesempatan bagi para pegawai untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan kapasitas mereka serta memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan pengabdian paling lama di perusahaan. Tidak cukup sampai disitu PDAM Kota Makassar juga memberikan *reward* perjalanan ibadah yang dapat diakses oleh mereka yang

beragama islam maupun non islam sebagai bentuk hadiah bagia mereka yang memiliki kerinduan untuk melakukan perjalanan ibadah. Hal ini sudah sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 mengenai Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum, pasal 43 yang menyatakan bahwa pemberian penghargaan harus dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang sehat melalui penghargaan kepada pegawai yang memiliki masa kerja secara terus menerus dan kepada pegawai yang memiliki etos kerja yang luar biasa dalam pengembangan PDAM. Maksud dari regulasi yang dipaparkan menunjukkan bahwasanya apresiasi melalui penghargaan wajib diberikan direksi untuk pegawai yang memiliki prestasi yang luar biasa, untuk menciptakan kinerja yang unggul dalam perusahaan. Prinsip Kewajaran dalam perusahaan sangat diperlukan untuk mendorong dan memotivasi setiap pegawai agar dapat meningkatkan komitmen dan kesetiaan pada perusahaan.

Dari hasil wawancara informan yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator Tatakelola Perusahaan PDAM Kota Makassar berdasarkan Pedoman Tatakelola perusahaan yang baik (*Good Coporate Governance*) yang dikeluarkan oleh KNKG Indonesia Tahun 2006 yang meliputi Keterbukaan, Akuntabilitas, Tanggung jawab, Kemandirian dan Kewajaran dengan informan yakni pegawai PDAM Kota Makassar. Dapat disimpulkan bahwa

penerapan prinsip GCG dalam lingkungan Perusahaan PDAM Kota Makassar sudah berjalan dengan baik walaupun penerapannya belum berjalan secara menyeluruh dikarenakan masih dalam tahap penyusunan pedoman GCG dan masih dalam tahap pendampingan oleh BPKP. Namun PDAM Kota Makassar sudah menghendaki dan terus meningkatkan penerapan tatakelola perusahaan yang baik pada PDAM Kota Makassar, terlihat dengan penerapan keterbukaan dengan stakholder atau pemegang saham sudah dilakukan dengan memberikan laporan keuangan setiap bulan, triwulan, semester dan tahunan. Kemudian penerapan akuntabilitas yang memberikan dorongan agar kejelasan fungsi tanggung jawab seluruh struktural PDAM Kota Makassar masih perlu ditingkatkan melalui peneranan pegawai PDAM Kota Makassar dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab sesuai dan tepat waktu. Dan juga penerapan prinsip responsibilitas dalam perusahaan sudah diterapkan dengan baik terlihat dengan di jalankannya tugas dalam mendistribusikan air bersih secara merata ke daerah-daerah yang terdampak belum tersalurkan air dengan konsisten, hal ini sebagai bentuk PDAM Kota Makassar dapat berkontribusi langsung pada sosial masyarakat. Begitupun juga dengan penerapan prinsip kemandirian dan kewajaran yang sudah dilaksanakan dengan baik dalam perusahaan PDAM Kota Makassar, dimana PDAM tidak menghendaki adanya pengaruh

dari luar yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dalam lingkungan internal perusahaan dengan adanya tekanan dari luar tidak mempengaruhi PDAM Kota Makassar untuk mengubah keputusan tetapi justru tekanan dari luar di saring oleh perusahaan untuk dijasikan masukan yang mendorong perusahaan agar lebih maju dan dapat meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta adanya kewajaran yang diterapkan menghasilkan kinerja yang baik pada pegawai dengan pemberian penghargaan atau *reward* sesuai dengan prestasi dan pengabdian yang diberikan kepada perusahaan.

Dengan diterapkannya Prinsip GCG ini dalam lingkungan perusahaan akan memberikan dampak yang luar biasa untuk kemajuan perusahaan dan memperbaiki sistem yang tidak sehat menjadi sistem yang berkualitas dan menambah *value* yang baik bagi perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bulan juli- agustus 2023, oleh peneliti di PDAM Kota Makassar dan Masyarakat Untia. Peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu tentang bentuk Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Pada Kelurahan Untia serta Tatakelola PDAM Kota Makassar Dalam Melakukan Penanganan Ketersediaan Air Bersih, dapat disimpulkan yaitu, sebagai berikut :

#### **1. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar**

##### **a. Strategi Organisasi**

Strategi Organisasi yang diterapkan oleh PDAM Kota Makassar dalam hal ini pendistribusian air bersih secara merata sesuai dengan mandat pemerintah daerah dan visi dan misi perusahaan. Belum teralisasi dengan merata, faktor kendala-kendala teknis yang masih terjadi dilapangan seperti kurangnya sarana dan prasarana pendukung pendistribusian air bersih, menjadi salah satu hal penghambat pendistribusian air bersih belum tersampaikan dengan baik pada daerah yan terdampak serta lamanya respon PDAM Kota Makassar dalam menindaklanjut permasalahan air bersih pada kelurahan untia.

b. Strategi Program

Strategi Program yang diterjunkan oleh PDAM Kota Makassar melalui air mobil tangki sebagai salah satu solusi PDAM untuk menjangkau daerah yang terdampak tidak bisa merasakan air bersih. Belum bisa menjawab kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat khususnya untia. Kapasitas air bersih yang disalurkan sangat minim menjadi penyebab pelayanan air bersih yang diberikan belum memuaskan hasrat masyarakat akan air bersih.

c. Strategi Pendukung Sumber daya

Berdasarkan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan mampu memberikan ekstra pelayanan ke masyarakat, melalui hal ini PDAM Kota Makassar membuat strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan untuk mengembangkan dirinya akan memiliki kinerja yang baik bagi perusahaan. Strategi peningkatan disiplin aparatur yang dilakukan dengan menerapkan sistem *finger print*. Dengan dilakukannya hal ini dapat mengukur sejauh mana etos kerja para pegawai pada perusahaan.

d. Strategi Kelembagaan

Bentuk strategi kelembagaan yang dijalankan PDAM Kota Makassar sebagai inisiatif strategi untuk mendukung pendistribusian air bersih



yaitu dengan membangun kerja sama dengan pihak ketiga. Dalam hal ini PDAM Kota Makassar melakukan kerja sama dengan pihak ketiga sebagai langkah solusi agar pendistribusian air bersih yang disalurkan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

## **2. Tatakelola PDAM Kota Makassar**

Penerapan prinsip GCG dalam lingkungan PDAM Kota Makassar sudah dapat dikatakan memenuhi standar walaupun masih dalam tahap penyusunan pedoman GCG dan masih dalam tahap pendampingan oleh BPKP. Namun penerapan prinsip-prinsip GCG PDAM Kota Makassar sudah di realisasikan sebagai tanggung jawab penuh kepada pemegang saham dan pegawai PDAM Kota Makassar :

1. Prinsip Keterbukaan yang diterapkan pada lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik, dengan melihat laporan keuangan yang rutin dilaporkan setiap bulan, triwulan, semester dan tahunan serta progress PDAM Kota Makassar kepada pemegang saham yaitu pemerintah Kota Makassar. Keterbukaan jabatan kosong kepada publik juga dilakukan dengan menginformasikan hal tersebut lewat media sosial.
2. Prinsip akuntabilitas dalam penerapannya pada lingkungan perusahaan sudah dilaksanakan dengan baik namun perlu ditingkatkan kembali melalui kejelasan tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan tugas khususnya yang ditempatkan di lapangan

yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam hal ini adalah waktu penyelesaian pekerjaan.

3. Prinsip Responsibility dalam penerapannya pada lingkungan perusahaan PDAM Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik, melalui ketaatan para struktural PDAM Kota Makassar pada peraturan yang berlaku. Serta tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat melalui pendistribusian air bersih kepada daerah yang terdampak tidak merasakan air, hal ini menjadi salah satu pengabdian kepada masyarakat dan tuntutan perusahaan untuk dapat berkontribusi langsung melalui pelayanan yang diberikan.
4. Prinsip kemandirian yang diterapkan pada lingkungan PDAM Kota Makassar sudah dilaksanakan dengan baik. PDAM Kota Makassar sangat profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab walaupun banyaknya tekanan dari pihak luar tidak mempengaruhi pengambilan keputusan yang sudah final dalam perusahaan. Perusahaan juga melarang semua pegawai untuk dapat menerima pemberian hadiah, donasi dalam bentuk apapun yang mengancam pengambilan keputusan perusahaan.
5. Prinsip kesetaraan dalam penerapannya pada lingkungan PDAM Kota Makassar sudah dilaksanakan dengan baik, melalui pemberian kesempatan bagi seluruh pegawai untuk mengembangkan dirinya dalam mengikuti pelatihan tanpa melihat latar belakang, agama, suku dan ras. Serta adanya pemberian penghargaan untuk para

pegawai yang memiliki prestasi yang baik dan etos kerja yang baik pada perusahaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan, maka saran peneliti untuk memaksimalkan Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Penanganan Ketersediaan Air Bersih Pada Kelurahan Untia, yaitu :

### ❖ Saran Untuk Praktisi (PDAM dan Pemerintah Kota Makassar) :

1. PDAM Kota Makassar harus lebih bisa memberikan informasi yang jelas tidak berbelit-belit dan tidak tumpang tindih, sehingga masyarakat yang terdampak tidak merasakan air bersih dapat mengetahui penyebab daerah mereka tidak merasakan air bersih dan prosedur kejelasan penyelesaian dan tindaklanjut perbaikan jalur pendistribusian air bersih dapat disampaikan dengan jelas dan akurat kepada masyarakat.
2. Koordinasi antara PDAM Kota Makassar dan Pemerintah Kota Makassar serta dinas-dinas terkait harus dibangun kembali dan ditingkatkan kembali. Agar penyelesaian penyaluran air bersih pada daerah yang terdampak dapat di kerjakan dengan cepat dan tepat.
3. Manajemen Keuangan PDAM Kota Makassar harus diperbaiki dan dikelola dengan baik, sehingga prioritas pengadaan sarana dan prasarana pendukung pendistribusian air bersih ke daerah yang terdampak dapat di realisasikan dengan baik.

4. Pemerintah Kota Makassar sebagai badan yang menaungi PDAM Kota Makassar sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah, harus lebih bisa memberikan dorongan penuh baik berupa materi maupun sarana dan prasarana penunjang pendistribusian air bersih agar tanggung jawab pemerintah daerah untuk mensejahterahkan masyarakat dapat terealisasi dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

❖ Saran Untuk Peneliti Selanjutnya :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama, diharapkan untuk dapat mengembangkan objek penelitian dengan data baru agar memperoleh hasil penelitian yang baru dan akurat serta memfokuskan penelitian kepada apa yang diteliti, tidak meluas kemana-mana. Sehingga Penyelesaian masalah pada penelitian dapat dilakukan dengan baik dan sistematis.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, sebaiknya kaji lebih dalam tentang permasalahan yang dijadikan objek penelitian dengan memperbanyak studi literatur, wawancara serta sumber referensi baru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Bryson, Jhon M. 2018. *Strategic planning : for public and nonprofit organizations*. Disunting oleh Jhon Wiley & Sons. 5th ed. Vol. 1. New Jersey.
- Dewi Kurniasih. 2021. *Teknik Analisa*. Disunting oleh Agus Subagyo. Bandung: Alfabeta. [www.cvalfabeta.com](http://www.cvalfabeta.com).
- Dirgantoro C. 2007. *Manajemen Strategic, Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Dr. Djoko Soelistya. 2021. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM) STRATEGY*. Disunting oleh Rizki Janata. 1 ed. Vol. 1. Sidoarjo: Nizamia Learning Center. [www.nizamiacenter.com](http://www.nizamiacenter.com).
- Fahrudin. 2018. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Disunting oleh Nurul Falah Atif. Cetakan 3, Mei 2018. Vol. 3. Bandung: Refika Aditama.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Disunting oleh Kharisma Putra Utama. Vol. 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- I Gusti Ngurah. 2018. *Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model, Strategi, Dan Pengembangan Usaha)*. Disunting oleh I Ketut Sumatra. Denpasar: Unmas Press. [www.unmas.ac.id](http://www.unmas.ac.id).
- Lexy J. Meleong. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 38 ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Mori Agustina, Jhon, Yusuf. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Disunting oleh Janner dan Simmarmata. Yayasan Kita Menulis. Vol. 1.
- Stephanie, K. Marrus. 2003. *Desain Penelitian Manajemen Strategic*. Disunting oleh Lukman Syaid. Vol. 2. Jakarta: Rajawali Press.
- Zuchri Abdussamad. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Disunting oleh Dr. Patta Rapanna. 1 ed. Vol. 1. Makassar: CV. Syakir Media Press.

### **Skripsi :**

Badrum Tamam. 2018. "STRATEGI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO". 1-176

Arif Rahman Marsaoly. 2021. "Strategi Peningkatan Kualitas Lingkungan Permukiman Berbasis Perilaku Masyarakat Di Lingkungan Permukiman Nelayan Di Kelurahan Untia Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar," 1–144.

### **Jurnal :**

Ahmad Majdi Tsabit. 2019. "Peningkatan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat" 2: 1–17.

Ambarwati, R D. 2019 "Air bagi Kehidupan Manusia."

Andrianto Arifin. 2022. "Perbandingan Penetapan Pembayaran Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bau-Bau." *Ecotechnopreneur* 1–13.

Anthony, Wiliam P Kacmar, and Parrewe. 2013. *Human Resources Management A Strategic Approach*. 4 ed. Orlando.

Arini Permatasari. 2017. "Analisis Konsep Perencanaan Strategis." *Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Negara*.

Bambang Warsita. 2011. "Landasan Teori dan Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Teknologi Pembelajaran." *Jurnal Teknodik* 15: 1–13.

Cristanto. 2015. "Pengaruh Keberhasilan Program Nasional Pemberdayaan Mandiri Pedesaan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Gundi Kecamatan Godong Kabupaten Grobogan." *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* 4: 1–17.

Cuher Santoso. 2017. "Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang," 1–14. <https://lapor.go.id/statistik/>.

Daniel Oktavianus Kristian s. 2022. "Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Twitter." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 11: 1–8.

- Delia Amanda. 2017. "Aspek Hukum Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Menurut Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." *Lex Crime* 6: 1–9.
- Dr.kirmizi. 2010. "Tinjauan Terhadap Perkembangan Penerapan Corporate Governance Di Indonesia." Pekanbaru.
- Estika, Novita, dan M Yani. 2017. "Analysis and Strategy Formulation for Clean Water Availability in Transmigration Area (A Case Study: The Sub-District of South Lasalimu, The District of Buton)." *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan* 7 (2): 114–21. <https://doi.org/10.19081/jpsl.2017.7.2.114>.
- Eva Sari. 2022. "Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis Article History" 4 (1): 39–49. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>.
- Ferdelila. 2020. "Strategi Organisasi." Batam.
- Fuad, Drs H, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Universitas Banten, dan Jaya Serang. 2021. "Perencanaan Strategis Dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia."
- Febby Mega Illahi Jurnal Kajian Ekonomi dan Pembangunan, "Pengaruh Fasilitas Rumah Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Kepulauan Mentawai." <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/epb/index>.
- Gabriel Yedaya. 2019. "Pengaruh El-Nino dan La-Nina pada persebaran curah hujan dan tingkat kekeringan lahan di pulau balik."
- Hotner Tampubolon. 2016. "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perannya Dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing."
- Joleha, Bochari, Alifian Malik, Suprasman, Elianor. 2023. " Adaptasi Perubahan Iklim Melalui Penerapan Drainase Berwawasan Lingkungan (*Eco Drain*)" . *Jurnal Serambi Engineering*. Volume VIII (Januari). 1-14
- Kornita, Sri Endang. 2020. "Strategi Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat terhadap Air Bersih di Kabupaten Bengkalis." *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis* 11 (2): 166–81. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i2.1883>.
- Kasmira, Alias, Sudarmi. 2020. "Strategi Pemerintah Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Gowa." *journal.unismuh.ac.id* 1 (Desember): 1–16.

- Irada Amalia, Bunga, dan dan Agung Sugiri. 2014. "Ketersediaan Air Bersih Dan Perubahan Iklim: Studi Krisis Air Di Kedungkarang Kabupaten Demak." *Jurnal Teknik PWK*. Vol. 3. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/pwk>.
- Michael Stiven. 2022. "PERENCANAAN SISTEM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA TEEP KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA." *Jurnal Sipil Statik* 10 (1): 1–12.
- Ni Ketut Riani. 2021. "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK" 1 (11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>.
- Nurasiah. 2022. "Strategi Pengembangan Organisasi (Organizational Development) Mtsn 2 Kota Lhokseumawe." *Jurnal Pendidikan* 11: 1–15.
- Nurul Kurnia. 2022. "Mengembangkan Strategi Dan Rencana Pemasaran." 2 7: 1–9.
- Petronela Abigael, Jakobis J Messakh, dan Dan Harijono. 2020. "ANALISIS PEYEDIAAN AIR BERSIH PEDESAAN DI DESA OENONI 1 KECAMATAN AMARASI KABUPATEN KUPANG." *Jurnal Batakarang*. Vol. 1.
- Putra, Wahyu Buana, Nitih Indra, Komala Dewi, dan Tjahyani Busono. 2020. "Penyediaan Air Bersih Sistem Kolektif: Analisis Kebutuhan Air Bersih Domestik pada Perumahan Klaster." *Jurnal Arsitektur TERRACOTTA* / 1 (2): 115–23.
- Rosni. 2017. "Analisis Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Di Desa Talawi Kabupaten Batubara." *Geografi* 9: 1–14. <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/geo>.
- Ruri Faradillah. 2019. "Management Keuangan Perusahaan Di Era Pandemi Covid-19." *Jurnal Perspektif*, 1–9.
- Siti Nurhasanah. 2010. "Prinsip-Prinsip Good Coporate Governance (GCG) Dalam Persero." *Flat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 4: 1–10.
- Sri Wahyuningsi. 2022. "Qualitatif Test Of The Borax In Tofu For Sale At The Karang Jassi Traditional Market, Mataram City." *Jurnal Sanitasi dan Lingkungan* 3: 1–53.
- Suratmojo, Maulana Mukhlis, Etty Puji Lestari. 2022. "Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun." *Jurnal On Education* 05: 1–12.



- Thomas.S. 2006. "Good Coporate Governance dan Penerapannya di Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 8: 1–9.
- Taty Hernaningsih. 2016. "Mitigasi Bencana Kekeringan Di Kabupaten Pelalawan, Riau". *Jurnal Sains dan Teknologi Bencana*. Volume. 11.
- Utami, Sri, Sri Kurniati, dan Handayani Pendahuluan. 2017. "Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City 211."
- Vina Mareta. 2021. "Pemenuhan Hak atas Air Bersih Masyarakat Di Indonesia." *Balobe Law Journal* 1 (Maret): 1–11. <https://doi.org/10.47268/balobe.v1i1.497>.
- Wahyuddin. 2022. "Analisis Strategi Pemasaran Dan Pengembangan Street Food Di Kabupaten Pinrang." *Jurnal Intelektiva* 3: 1–16.
- Yananto, Ardila, Saraswati Dewi, Balai Besar Teknologi Modifikasi Cuaca -Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, Gedung Ir Mohammad Soebagio, Kawasan Puspiptek, Tangerang Selatan, Provinsi Sumatera Selatan dan Kalimantan Tengah Kata Kunci, dkk. 2016. "Analysis of the 2015 El Nino Event and Its Influence on the Increase of Hotspots in Sumatera and Kalimantan." *Jurnal Sains & Teknologi Modifikasi Cuaca*. Vol. 17.
- Yonesius Marisit. 2016. "Upaya Pemerintah Desa Dalam Mengatasi Masalah Air Bersih Di Desa Laghaeng Kecamatan Siau Barat Selatan Kabupaten Siau Tagulandang Biaro." Vol. 4.
- Zainatun Hasanah. 2019. "Program Kerja Sebagai Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang," 1–13.

#### **Internet :**

- Adi. S. 2016. "Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli." Dunia Pelajar.com. 23 Juli 2023. <https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>.
- Bima, Syariffudin. 2022. "Krisis Air Bersih, Warga Kota Bima Konsumsi Air Asin Bertahun-tahun." Kompas.com. 31 Agustus 2022. <https://amp.kompas.com/regional/read/2022/08/31/064334478/krisis-air-bersih-warga-kota-bima-konsumsi-air-asin-bertahun-tahun>.
- BPS Kota Makassar 2022. "Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Makassar." makassarkota. Bps. go.id. 2022. <https://makassarkota.bps.go.id/indicator/12/74/1/kepadatan-penduduk-menurut-kecamatan-di-kota-makassar.html>.

- BPS Sulawesi Selatan 2021. 2021. "Jumlah Pelanggan Air Bersih PDAM Kota Makassar." Badan Pusat Statistik. 23 Februari 2021. <https://sulsel.bps.go.id/indicator/7/1642/1/banyaknya-pelanggan-pdam-menurut-jenis-konsumen.html>.
- Budaya. jogjaprovo.go.id. 2022. "Manfaat Air 'Industri dan Energi.'" Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan). 18 Juni 2022. <https://budaya.jogjaprovo.go.id/berita/detail/1201-manfaat-air-industri-dan-energi>.
- Dasawisma.Kota Makassar. 2022. "Kelurahan Untia." Dasawisma.pkk.makassarkota.go.id. 2022. <https://dasawisma.pkk.makassarkota.go.id/rekap/kelurahan/25fe4595bc1eed88a8e3210dd10c50980cc26bb96726865b8a08b99817b6e3a1065e5fd0e5771984ca64acbf4433a124d0eb28384661154de1594a566dc99891MhSHVQHyb61MWL7eeSiIhFOrOesNqHmjhyPDcgmqgw->.
- Data. PU. 2019. "Kapasitas Dan Layanan PDAM Tahun 2019." data.pu.go.id. 2019. <https://data.pu.go.id/dataset/kapasitas-dan-layanan-pdam/resource/>.
- Envihsafkm. 2023. "Krisis Air Bersih." envihsa.fkm.ui. 30 September 2023. <https://envihsa.fkm.ui.ac.id/2021/09/30/krisis-air-bersih/>.
- Fadli. 2021. "Masyarakat Untia Segera Dapat Nikmati Air PDAM." Datakita.com. 15 Februari 2021. <https://datakita.co/masyarakat-untia-segera-dapat-nikmati-air-pdam/>.
- Fikri Arisandi. 2022. "Ribuan Warga Desa Tarupa Selayar Kesulitan Air Bersih." Tribunselayar.com. 28 September 2022. <https://makassar.tribunnews.com/2020/09/28/ribuan-warga-desa-tarupa-selayar-kesulitan-air-bersih>.
- Kamsah Hasan. 2019. "Masyarakat di Kawasan Untia Krisis Air Bersih, Ini Penyebabnya." 20 th makassar.terkini.id. 16 November 2019. <https://makassar.terkini.id/masyarakat-di-kawasan-untia-krisis-air-bersih-ini-penyebabnya/>.
- Kresentia Madina. 2023. "Konferensi Air PBB 2023: Menagih Komitmen Global untuk Atasi Krisis Air." Green Network. 27 Maret 2023. <https://greennetwork.id/kabar/konferensi-air-pbb-2023-menagih-komitmen-global-untuk-atasi-krisis-air/>.
- Maura Rosita. 2023. "Ketahui Jumlah dan Pulau Terbesar di Indonesia." detikbali.com. 16 Februari 2023. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6572800/ketahui-jumlah-pulau-di-indonesia-dan-lokasi-pulau-terbesar>.

- PDAM Kota Makassar.co.id. 2022. “Sejarah PDAM Kota Makassar.”  
pdamkotamakassar.co.id. 2022. <https://pdamkotamakassar.co.id/>.
- . PDAM Kota Makassar.co.id. 2022. “Struktur Organisasi PDAM Kota  
Makassar.” pdamkotamakassar.co.id. 2022. <https://pdamkotamakassar.co.id/>.
- petatematik.indo. wordpress.com. 2015. “Peta Administrasi Kota Makassar.”  
petatematik.indonesia. 2015.  
<https://petatematikindo.wordpress.com/2013/01/10/administrasi-kota-makassar/>.
- sulselprov.go.id. 2022. “Kota Makassar .” Pemerintah Kota Makassar. 2022.  
[https://sulselprov.go.id/pages/info\\_lain/22](https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/22).
- Swiss Cham. 2022. “Alasan Mengapa Peningkatan Sanitasi Air Adalah Hal Yang  
Penting.” Indonesia Sustainability Awards. 4.0. 2022.  
<https://indonesiasustainability.com/sanitasi-air-adalah-hal-penting/>.
- Universitas Stekom semarang. 2022. “Biringkanaya Kota Makassar.” Ensiklopedia  
Dunia. 2022. [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Biringkanaya\\_Makassar](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Biringkanaya_Makassar).
- Unri. 2019. “Kelembagaan.” Repository.Unri.ac.id. 2019.  
[https://repository.Unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/10807/5.%20KELEMBAGAAN\\_compressed.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repository.Unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/10807/5.%20KELEMBAGAAN_compressed.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

### **Undang-Undang:**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007.  
PERDA Kota Makassar No. 4 Tahun 2015.  
Kepmen BUMN No. 117 Tahun 2002

Permenkes RI No. 416/Menkes/PER/IX/1990.  
Permenkes RI No. 492/Menkes/PER/IV/2010.  
Permenkes RI. No. 736/ Menkes/PER/IV/2010  
Permenkes RI. No. 32 Tahun 2017

Undang-Undang No. 14 Tahun 2018.  
Undang-Undang No. 13 Tahun 2003  
Undang-Undang No. 17 Tahun 2019.  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.  
Undang-Undang No. 11 Tahun 2009

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



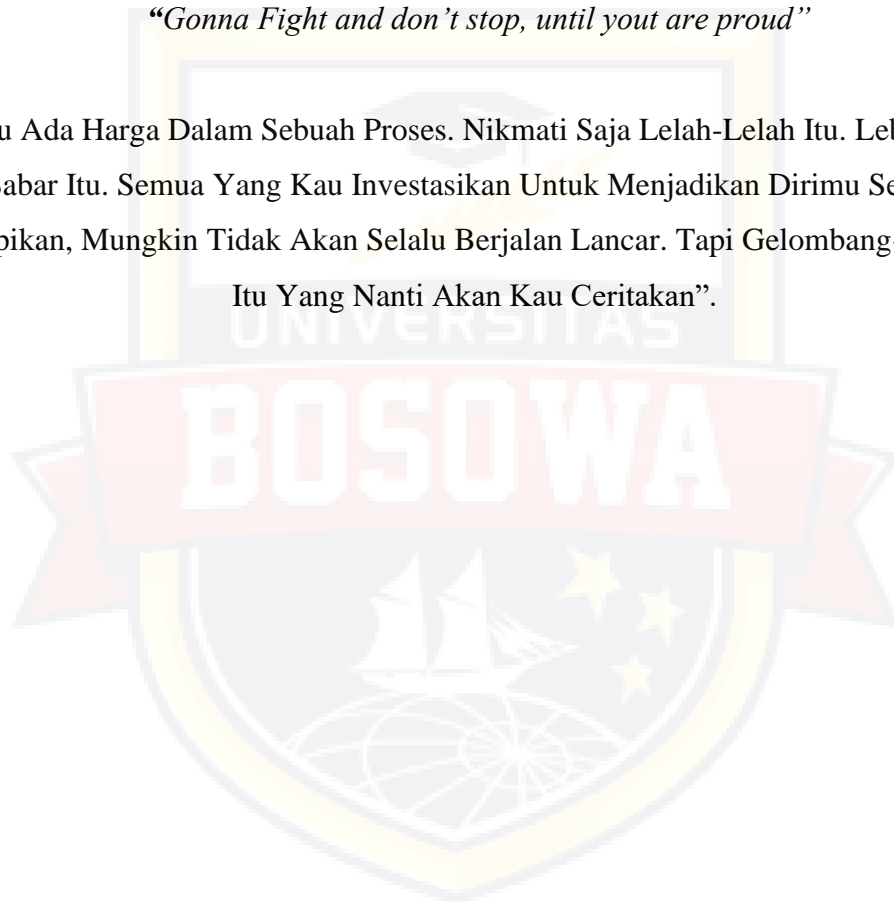
## A. LAMPIRAN 1

### MOTTO

“Direndahkan Dimata Manusia, Ditinggikan Dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

*“Gonna Fight and don’t stop, until you are proud”*

“Selalu Ada Harga Dalam Sebuah Proses. Nikmati Saja Lelah-Lelah Itu. Lebarakan Lagi Rasa Sabar Itu. Semua Yang Kau Investasikan Untuk Menjadikan Dirimu Serupa Yang Kau Impikan, Mungkin Tidak Akan Selalu Berjalan Lancar. Tapi Gelombang-Gelombang Itu Yang Nanti Akan Kau Ceritakan”.



## B. LAMPIRAN 2

### PEDOMAN WAWANCARA

Judul Skripsi :

**“Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar).”**

Nama :  
Tempat/Tanggal Lahir :  
Usia :  
Jabatan :  
Alamat :  
Email/No Hp :  
Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) :

Daftar Pertanyaan Untuk PDAM:

STRATEGI PDAM KOTA MAKASSAR			
No	Informan	Sub Indikator	Pertanyaan
1.	Pegawai PDAM	Strategi Organisasi <ul style="list-style-type: none"><li>• Perumusan tugas, tujuan dan sasaran.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah sejauh ini tujuan dan sasaran pendistribusian air bersih sudah terlaksana sesuai visi dan misi PDAM Kota Makassar?</li><li>2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PDAM untuk melancarkan pendistribusian air bersih ke masyarakat?</li><li>3. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab pada pegawai PDAM apakah sudah sesuai dengan kapasitas dan jenjang pendidikan?</li></ol>

2.	Pegawai PDAM	<p>Strategi Pendukung sumber daya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumber daya keuangan, tenaga dan teknologi.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pemanfaatan sumber daya manusia yang dikelola, apakah sudah memenuhi standar yang diharapkan?</li> <li>2. Adakah pelatihan terhadap pegawai atau staf PDAM guna meningkatkan kinerja diri serta kualitas pelayanan kepada masyarakat ?</li> <li>3. Apa saja bentuk pelatihan yang terjunkan untuk meningkatkan kinerja pegawai PDAM?</li> <li>4. Adakah dukungan bantuan pendanaan dari pemerintah daerah atau swasta sebagai pendukung kelancaraan pendistribusian air bersih ?.</li> <li>5. Jika ada, bantuan pendanaan dari pemerintah daerah apakah sudah mencukupi dalam pengembangan sarana dan prasarana proses pendistribusian air bersih ?</li> <li>6. Bagaimana penggunaan teknologi dan informasi sebagai salah satu bentuk inisiatif strategi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat ?</li> </ol>
3.	Pegawai PDAM	<p>Strategi Program</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk program yang dilancarkan.</li> <li>• Dampak program bagi sasaran.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja bentuk strategi program yang dikeluarkan, dalam mendukung pendistribusian air bersih khususnya kepada daerah yang tidak terjangkau air ?</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagaimana dampak dari program yang diluncurkan kepada pengguna air bersih ?</li> <li>3. Apa yang menjadi kendala PDAM dalam mendistribusikan air bersih ke masyarakat yang ada di makassar?</li> </ol>
4.	Pegawai PDAM	<p>Strategi Kelembagaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan organisasi melaksanakan inisiatif-inisiatif strategi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana PDAM Kota Makassar mengatasi kendala yang terjadi, yang ternyata masih ada wilayah yang tidak terdistribusikan air bersih, dengan inisiatif strategi yang baru guna memecahkan masalah tersebut?</li> <li>2. Bagaimana bentuk inisiatif strategi PDAM Kota Makassar dalam melancarkan pendistribusian air bersih ?</li> <li>3. Adakah bentuk kerjasama terhadap lembaga swasta, untuk membantu kelancaran pendistribusian air bersih ?</li> <li>4. Bagaimana dampak kerjasama yang dilakukan dengan pihak ketiga untuk kelancaran pendistribusian air bersih ?</li> <li>5. Bagaimana operasi dan pemeliharaan terhadap pipa yang di distribusikan kepada masyarakat?.</li> <li>6. Mengapa pada kelurahan untia hingga saat ini masih belum terdistribusikan air bersih?</li> </ol>



			<p>7. Apa yang menjadi kendala PDAM Kota Makassar, sehingga air bersih tidak terdistribusikan secara merata kepada masyarakat untia?</p> <p>8. Apakah ada tindak dari PDAM kota makassar dalam melihat permasalahan yang terjadi di masyarakat Untia?</p>
<b>Tatakelola Perusahaan GCG PDAM Kota Makassar</b>			
No	Informan	Sub Indikator	Pertanyaan
1.	PDAM		<p>1. Apakah penerapan tetekelola perusahaan yang baik sudah diterapkan di PDAM Kota Makassar ?</p> <p>2. Sudah sejauhmana penerapan good corporate governance di PDAM Kota Makassar ?</p> <p>3. Mengapa PDAM Kota Makassar menghendaki penerapan GCG ini dalam lingkup perusahaan ?</p> <p>4. Kapan GCG ini diterapkan di lingkup perusahaan PDAM Kota Makassar ?</p>
1.	Pegawai PDAM	Tranparansi (Keterbukaan)	<p>5. Sudah sejauh mana penerapan prinsip keterbukaan pada lingkup perusahaan PDAM Kota Makassar ?</p> <p>6. Apakah prinsip transparan atau keterbukaan informasi sudah dilakukan terhadap pemegang saham. Dalam hal ini untuk setiap pengambilan keputusan dan keterbukaan lowongan kerja yang kosong kepada masyarakat?</p>

			7. Bagaimana sebelum dan sesudah penerapan Prinsip transparansi ini dalam lingkup PDAM Kota Makassar ?
2.	Pegawai PDAM	Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penerapan akuntabilitas sebelum dan sesudah di lingkup PDAM Kota Makassar ?</li> <li>2. Apakah PDAM Kota Makassar telah menentukan penetapan fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap anggota perusahaan dan sudah dikategorikan sesuai dengan kompetensinya?</li> <li>3. Siapa yang menentukan ukuran kinerja PDAM? Ukuran kinerja yang telah disepakati konsisten dengan nilai perusahaan?</li> <li>4. Apa saja bentuk penerapan ukuran kinerja yang dimiliki PDAM ?</li> </ol>
3.	Pegawai PDAM	Responsibilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Bagaimana penerapan responsibilitas sebelum dan sesudah di lingkup PDAM Kota Makassar ?</li> <li>6. Sebagai warga negara apakah pegawai PDAM sudah menjalankan tugas dengan taat kepada perundang-undangan yang berlaku?</li> </ol>
4.	Pegawai PDAM	Kemandirian	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Apakah dalam menjalankan usahanya semua organ pada PDAM harus terbebas dari konflik dari luar atau tekanan dari luar yang ingin merubah pengambilan keputusan perusahaan?</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Mengapa PDAM harus terbebas dari tekanan dari luar?</li> <li>9. Siapa saja yang harus terbebas dari konflik kepentingan yang lain dari luar yang akan merubah pengambilan keputusan di perusahaan?</li> <li>10. Dalam pengambilan keputusan apakah para stakholder sudah bersifat objektif dan bebas dari tekanan dari pihak manapun ?</li> </ol>
5.	Pegawai PDAM	Kewajaran atau Kesetaraan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pemberian reward (penghargaan) bagi pegawai yang kinerja baik sudah dilakukan ?</li> <li>2. Siapa saja yang boleh memberikan pendapat saat pengambilan keputusan?</li> <li>3. Apakah PDAM memberikan kesetaraan kompensasi kepada para pegawai dan stakholder?</li> </ol>

Judul Skripsi :

**“Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar).”**

Nama :  
Tempat/Tanggal Lahir :  
Usia :  
Alamat :  
Email/No Hp :  
Pekerjaan :

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Terdampak :

No	Informan	Pertanyaan
1.	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kapan terakhir kalinya masyarakat Untia dapat merasakan air bersih ?.</li><li>2. Mengapa masyarakat Untia belum dapat merasakan air bersih ?</li><li>3. Apakah ada program dari PDAM Kota Makassar untuk pendistribusian air bersih?</li><li>4. Bagaimana tindaklanjut program yang diluncurkan apakah sudah cukup memenuhi kebutuhan sehari-hari?</li><li>5. Apakah pihak lembaga non pemerintah atau swasta lainnya yang mencoba membantu menyalurkan air bersih ?</li><li>4. Jika pernah, apa saja program yang diluncurkan untuk kelancaran air bersih?</li><li>6. Apakah sudah menggunakan alternatif penggunaan sumur bor atau sumur galian untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari?</li></ol>

		<p>7. Dimana masyarakat untia mengambil air sebagai alternatif lain untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari jika Air Bersih yang disalurkan PDAM Kota Makassar datang terlambat?</p>
2.	Kepala Kelurahan Untia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana tanggapan anda terkait permasalahan pendistribusian air bersih yang dirasakan masyarakat untia?</li> <li>2. Apa tindaklanjut dari anda sebagai kepala kelurahan untia dalam memecahkan masalah terkait air bersih yang dirasakan masyarakat Untia?</li> <li>3. Apakah sudah pernah membuat pelaporan kepada pemerintah kota makassar ataupun PDAM Kota Makassar, terkait masalah pendistribusian air bersih pada kelurahan Untia?</li> <li>4. Bagaimana tindaklanjut pemerintah kota makassar ataupun PDAM Kota Makassar makassar dalam menerima keluhan atas tidak meratanya air bersih ini ?</li> </ol>

### **C. LAMPIRAN 3**

#### **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti juga menggunakan pedoman observasi yang disusun dengan bertujuan mempermudah saat melakukan penelitian. Pedoman observasi yang digunakan dalam penelitian “ Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih”. Sebagai berikut :

1. Letak Geografis Kantor PDAM Kota Makassar.
2. Letak Geografis Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar.
3. Mengamati sarana dan prasarana pemeliharaan Induk Pipa PDAM Kota Makassar.
4. Mengamati proses Pendistribusian air bersih ke masyarakat untia.

## D. LAMPIRAN 4

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Ahmad Yani Nomor 2, Bulo Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171  
Laman [dpmptsp.makassarkota.go.id](http://dpmptsp.makassarkota.go.id) Pos-el [dpmptsp@makassarkota.go.id](mailto:dpmptsp@makassarkota.go.id)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 070/791/SKP/DPMPSTP/VI/2023

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian;
  2. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah;
  3. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan;
  4. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023;
  5. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor **19463/S.01/PTSP/2023** Tanggal **16 Juni 2023**;
  6. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Nomor **070/792-II/BKBP/VI/2023** Tanggal **19 Juni 2023**.

**DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :**

Nama : PETROSINA LAMBEY  
NIM / Jurusan : 4519021041 / Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Univ. Bosowa  
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km. 04, Makassar  
Lokasi Penelitian : Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar  
Waktu Penelitian : 16 Juni s/d 31 Juli 2023  
Tujuan : Skripsi  
Judul Penelitian : STRATEGI PERUSAHAAN AIR MINUM KOTA MAKASSAR DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALUI PENANGANAN KETERSEDIAAN AIR BERSIH (STUDI PADA KELURAHAN UNTIA, KECAMATAN BIRINGKANAYA, KOTA MAKASSAR)

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan Penelitian.
3. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com).
4. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.

Makassar, 21 Juni 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

**A. ZULKIFLY, S.STP., M.Si.**





**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
KOTA MAKASSAR**  
**BAGIAN UMUM & KEPEGAWAIAN**



Makassar, 12 Juli 2023

Nomor : 1060 / B.2 / Um-Kepeg / VII / 2023  
Sifat : ---  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth :  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BOSOWA**  
Di,-

**Makassar**

Dengan hormat,

Menunjuk Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Nomor : 070/791/SKP/DPMP/TSP/VI/2023; Tanggal 21 Juni 2023 dan Disposisi Direktur Umum dan Pelayanan Tanggal 7 Juli 2023 perihal **Izin Penelitian** yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : **PETROSINA LAMBHEY**  
NIM : 4519021041  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Bosowa  
Alamat : Jln. Urip Sumoharjo Km. 04 Makassar  
Judul : **" STRATEGI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALUI PENANGANAN KETERSEDIAAN AIR BERSIH (STUDI PADA KELURAHAN UNTIA, KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR) "**

Sehubungan dengan hal tersebut kami dari Perumda Air Minum Kota Makassar bersedia menerima Mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai Judul diatas yang dilaksanakan pada Tanggal **16 Juni s/d 31 Juli 2023**.

Demikian disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


**BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

**DRS. BASRI TOMPO**  
Kepala Bagian

Tembusan

1. Yth. Direksi Perumda Air Minum Kota Makassar;
2. Kepala Bagian / Kepala Wilayah Perumda Air Minum Kota Makassar;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan;
4. Arsip.

 pusat.pdammk@gmail.com

 (041) 850381

 Jalan Dr. Sam Ratulangi No.5  
Mangkura, Kec. Ujung Pandang,  
Kota Makassar Sulawesi Selatan





**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
KOTA MAKASSAR**  
**BAGIAN UMUM & KEPEGAWAIAN**



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 61 / B.3e / Um-Kepeg / VIII / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Basri Tompo  
N P P : 936 690 212  
Jabatan : Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Petrosina Lambey  
NIM : 4519021041  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Bosowa

Telah melaksanakan **Penelitian** pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar dari tanggal 16 Juni s/d 31 Juli 2023 Dengan Judul Skripsi :

**" STRATEGI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALU PENANGANAN KETERSEDIAAN AIR BERSIH (STUDI PADA KELURAHAN UNTIA, KECAMATAN BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR) "**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 14 Agustus 2023  
**BAGIAN UMUM & KEPEGAWAIAN**

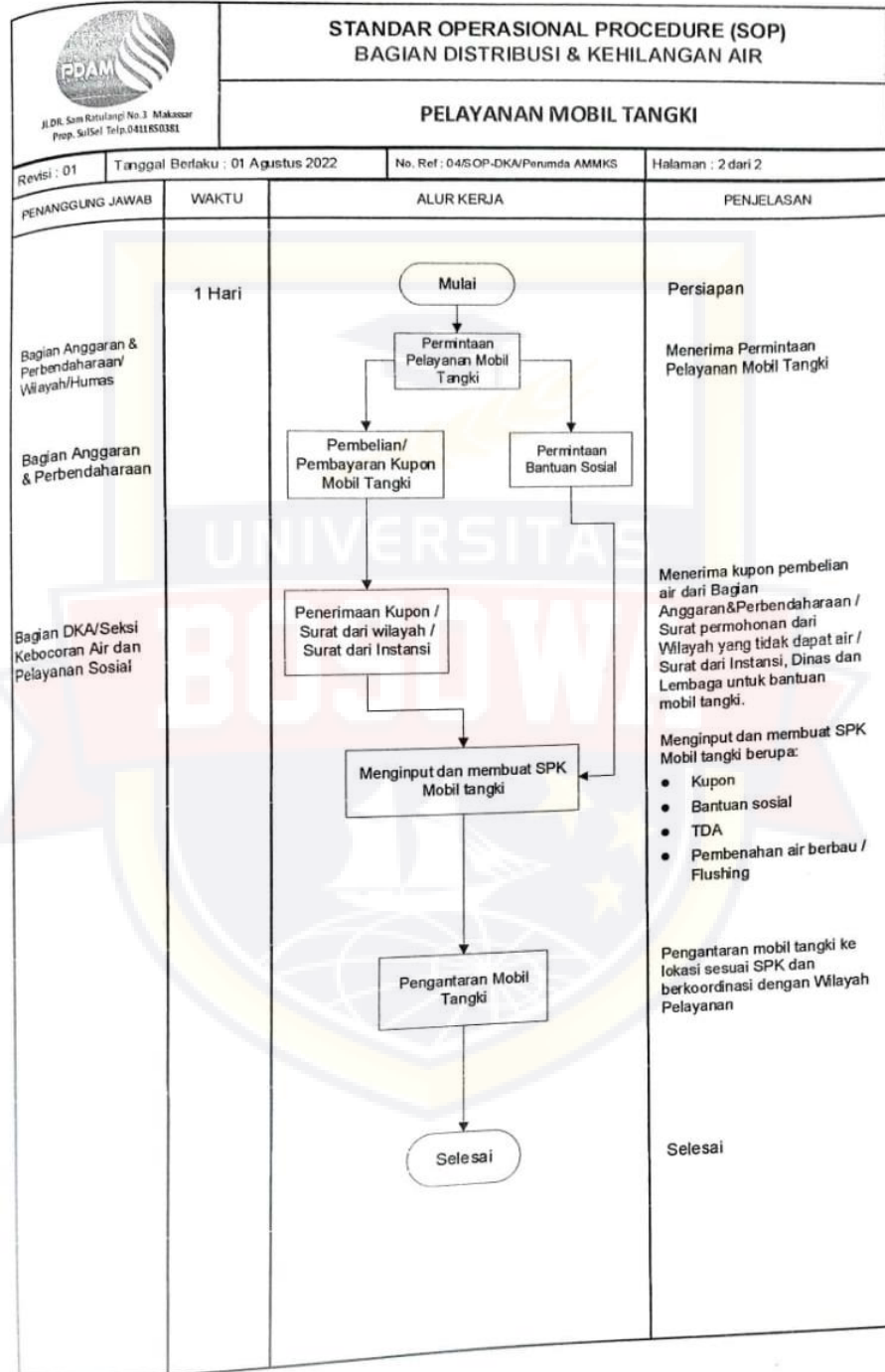
  
**Drs. BASRI TOMPO**  
Kepala Bagian

**Tembusan :**

1. Direksi Perumda Air Minum Kota Makassar;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa di Makassar;
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
4. Arsip.

E. LAMPIRAN 5

SOP PELAYANAN AIR BERSIH PDAM KOTA MAKASSAR



F. LAMPIRAN 6

DOKUMENTASI PENELITIAN

Dokumentasi	Keterangan
	<p>Wawancara Pegawai PDAM Kota Makassar</p>



Proses Pengelolaan Air Bersih Hingga Sampai Ke Masyarakat.



Wawancara Dengan Masyarakat  
Kelurahan Untia.

LAMPIRAN 7

5.1 TABEL JADWAL PENELITIAN

NO	Kegiatan Penelitian											
	Tahun	2022		2023								
	Bulan	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>I.</b>	<b>Persiapan</b>											
1.	Pengajuan Judul Proposal	Yellow										
2.	Pembuatan <i>draft</i> Proposal & Konsultasi Bimbingan		Red	Red	Red	Red	Red					
3.	Seminar Proposal							Red				
4.	Perbaiki Proposal							Yellow				
<b>II.</b>	<b>Pelaksanaan</b>											
1.	Persiapan Dokumen Penelitian							Light Blue	Light Blue			
2.	Pengambilan Data								Blue			
3.	Pengabsahan Data								Blue	Blue		
4.	Analisis Data									Green		
5.	Penulisan laporan									Green		
<b>III.</b>	<b>Pelaporan</b>											
1.	Seminar Hasil dan Skripsi											Pink

## RIWAYAT HIDUP



**P**etrosina Lambey, lahir pada tanggal 02 Mei 2001 di mamasa (Sulawesi Barat). Penulis merupakan putri kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Piter Lambey. S.Th dan Ibu Saratu Lambey. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 01 Pasangkayu pada tahun 2007 – 2013. Dan melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya ke SMP 01 Pasangkayu hingga pada tahun 2016 penulis memilih SMA 01 Pasangkayu sebagai pilihan untuk menempah pendidikan tingkat SMA, selanjutnya pada tahun 2019 penulis meniatkan hati untuk merantau ke Sulawesi Selatan untuk melanjutkan pendidikan tingkat akhir untuk mendapatkan gelar Strata -1 (S1) dengan mengambil program studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik (SOSPOL) Universitas Bosowa, dengan niat dan tekad yang tertanam kuat.

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan daya pikiran dan hikmat kepada penulis, serta motivasi dari orang tua dan kakak serta inspirasi dari teman dan sahabat, sehingga penulis mampu berjuang untuk terus menuntut ilmu dan terus berproses untuk menyelesaikan studi di Universitas Bosowa, hingga pada akhirnya, Skripsi ini dapat diselesaikan, dengan judul “ Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penanganan Ketersediaan Air Bersih (Studi Pada Kelurahan Untia, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar)”. Semoga memiliki makna dan nilai kebermanfaatan bagi sesama.