PERANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MEMENUHI PERMINTAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BONE BOLANGO

ARTIKEL JURNAL

NURFATI MANSUR
NIM. D01417044

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 1

PERANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM MEMENUHI PERMINTAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BONE BOLANGO

Nurfati Mansur[1], Harijono Imbran[2], Sri Hantuti Paramata[3]
[123)]Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Indonesia 96212
Email: nurfati-mansur@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Fulfilling Community Demand in Bone Bolango Regency. The research used a descriptive qualitative research approach and the instrument used was interviews with various informants who were relevant to this research.The results of the study concluded that the role of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Fulfilling Community Demand in Bone Bolango Regency was not optimal because its role in fulfilling consumer demand was particularly related to the aspect of lack of communication with the community related to providing information on application requirements and setting connection rates.

Keywords: *Role of PDAM, Community Request*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggetahui peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Memenuhi Permintaan Masyarakat di Kabupaten Bone Bolango. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatis deskriptif dan instrument yang digunakan adalah wawancara kepada berbagai informan yang relevan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menyimpulkan, bahwa peranan peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Memenuhi Permintaan Masyarakat di Kabupaten Bone Bolango dikategorikan belum optimal karena peranannya dalam memenuhi permintaan konsumen khususnya terkait dengan aspek kurangnya komunikasi dengan masyarakat terkait dengan pemberian informasi persyaratan permohonan dan penetapan tariff sambungan.

Kata Kunci: Peranan PDAM, Permintaan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah, dapat mengoperasikan maupun mengembangkan tingkat pelayanan akan hal permintaan air bersih. Sekarang ini yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat selain makanan adalah air. Air yang bersih juga tentu dapat mendukung kwalitas kesehataan seseorang.

Pada dasarnya setiap perusa-haan mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Ada perusahaan pada keuntungan maksimal dan ada yang tidak, misalnya dalam bentuk social tujuan perusahaan berbeda-beda, namun salah satu tujuan yang selalu ada pada perusahaan adalah profi-tabilitas. Dalam hal profitabilitas menjadi tujuan akhir yang berguna bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Pasal 33 ayat 1 UUD 1945 merupakan Undang-undang yang mengatur tentang pengertian perekonomian, pemanfaatan SDA dan prinsip perekonomian nasional yang berbunyi “Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”

Hal ini merupakan dasar bagi pemerintah bahwa penggunaan air harus dikelola dengan baik dan benar agar memberikan kemakmuran bagi rakyat . Pemanfaatan sumber daya air salah satunya dapat dilakukan melalui Badan

Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah dalam melaksanakan pemanfaatan sumber daya air adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM membawa dua misi utama yakni misi sosial dan misi mencari keuntungan *(profit oriented)*. Dengan membawa misi sosial PDAM harus bisa memberikan peran terbaik terhadap kebutuhan bagi seluruh masyarakat tak terkecuali baik kaya ataupun miskin, dan misi yang kedua adalah PDAM wajib juga mendapatkabn profit yang didapatkan dari pelayanan permintaan sambungan dari sektor industri agar bisa berpartisipasi terhadap pembangunan melalui kontribusinya kepada Pemerintah Daerah.

Peran PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat Bone Bolango saat ini Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Bone Bolango diserahkan oleh PDAM Kabupaten Gorontalo pada tanggal 1 Januari 2004, BPAM Kabupaten Bone Bolango dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Bone Bolango Nomor 220 Tahun 2004 tanggal 9 Agustus 2004 serta berdasarkan Keputusan Bupati Bone BolangoNomor 221 Tahun 2004 tanggal 9 Agustus 2004 Kepala BPAM Bone Bolango dirangkap oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Bone Bolango. BPAM Kabupaten Bone Bolango saat itu berkedudukan di Kecamatan Kabila yang mempunyai 2 Kantor Unit yakni BPAM Unit Tapa dan BPAM Unit Bilungala.

Dalam mewujudkan visi dan misinya PDAM Kabupaten Bone Bolango banyak mengalami keberhasilan dan tantang yang tidak ringan, terutama dalam perjalanannya dalam mengelolah perusahaan yang berstatus plat merah ini tidak semudah perusahaan musrni swasta. Perusahaan plat merah ini harus mampu bersinergi dengan kebijakan dan tuntutan pembangunan daerah khususnya dalam pemenuhan air bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Bone Bolango. Kabupaten Bone Bolango yang memiliki luas wilayah 1.915,44 Km^2 dengan jumlah kecamatan sebanyak 18 dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 165.334 jiwa tentunya memiliki potensi dan peluang yang besar untuk meaju dan berkembang.

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan serta wawancara dengan salah seorang pejabat PDAM Bone Bolango diperoleh informasi bahwa kemampuan PDAM untuk bisa memenuhi permintaan masyarakat akan sambungan instalasi air ke rumah-rumah maupun kantor-kantor masih terbatas. Sesuai data yang ada PDAM setiap tahun hanya mampu memenuhi kurang dari 60 persen permintaan masyarakat. Kondisi ini tentunya sangat di sayangkan, setidaknya berimplikasi pada dua aspek. Yaitu, capaian target pembangunan daerah dan profit (keuntungan) perusahaan yang hilang.

Ketidak mampuan PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat di sebabkan karena keterbatasan kemampuan anggaran dalam rangka penyiapan sarana dan pra sarana penunjang. Sebagaimana di ketahui bahwa kemampuan modal kerja PDAM sangat di tentukan oleh supply anggaran dari pemerintah daerah sebagai pemilik perusahaan. Permasalahan lain ada kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki PDAM serta permintaan masyarakat diluar jangkauan pipa induk yang dimiliki, sementara di sisi lain penyiapan pipa induk menjadi kewenangan pemerintah daerah melalui Dinas Pekerjaan Umum.

Selanjutnya dilihat dari kondisi kemampuan perusahaan PDAM ini, bahwa setiap bulannya mampu meraup profit hingga 700 juta rupiah (sesuai informasi hasil wawancara) atau 7 – 9 milyar rupiah keuntungan. Maka

seharusnya PDAM Bone Bolango mampu berkembang lagi serta dapat meningkatkan permintaan satuan sambungan atau permintaan masyarakat setidaknya dapat meningkatkan realisasi permintaan di atas 80 persen.

METODE PENELITIAN

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (informan) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna.
b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden/informan) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder, dipergunakan beberapa teknik:

a. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan para informan, dengan menggunakan pedoman wawancara.
b. Observasi, yaitu secara langsung mengamati obyek yang menjadi kajian, terutama mengamati secara langsung masing-masing aparat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari disamping mengamati cara kerja dan hasil kerja mereka.
c. Dokumentasi, yaitu menelaah dokumen-dokumen laporan dan melakukan dokumentasi atas suatu kejadian selama penelitian.

Analisis data penelitian merupakan langkah yang sangat kritis dalam melakukan penelitian yang bersifat ilmiah, karena dari analisis data itulah akan didapatkan arti dan makna dalam memecahkan masalah-masalah yang akan diteliti. Data yang terkumpul selama peneliti melakukan penelitian, akan diklasifikasi, dianalisis dan diinterpretasikan secara mendetail, teliti dan cermat untuk memperoleh kesimpulan yang lebih obyektif dari suatu penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan informasi lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

1. Peranan PDAM Bone Bolango Dalam Memenuhi Permintaan Pemasangan Air Bersih di Kabupaten Bone Bolango.

Peranan suatu organisasi usaha akan terlihat dari setiap aktivitas yang dilakukan baik untuk tujuan organisasi atau perusahaan maupun kepada pihak mitra usaha dalam hal ini adalah konsumen. Demikian pula untuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bone Bolango. Dimana jika merujuk pada Bab II pasal 2 Peraturan Direktur Perumda Tirta Bolango Tahun 2000 menyebutkan sebagai berikut:

1. Perusahaan Umum Daerah Tirta Bolango adalah perusahaan milik daerah yang mengelolah pengadaan dan dsitribusi air minum di daerah;
2. Perusahaan Umum Daerah Tirta Bolango di selenggarakan atas dasar azas ekonomi yang berfungsi sebagai kesejahteraan rakyat;

Selanjutya pasal 3 menyebutkan bahwa "Perusahaan Umum Daerah Tirta Bolango mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Terkait dengan fungsi PDAM Bone Bolango yang diuraikan di atas, maka penelitian ini melihat bagaimana peranan PDAM dalam memenuhi perminataan akan air minum yang sehat dan higienis.

Untuk mengetahui peranan PDAM, maka peneliti melakukan wawancaran dengan berbagai sumber yang ditetapkan sebagai informan yang terkait dengan pertanyaan-pertaniaan sebagai berikut:

1. Bagaimana, peranan PDAM dalam memenuhi permintaan sambungan air PDAM selama ini?

   Terkait dengan pertanyan di atas, maka wawancara pertama dengan Kabag Hubungan Langganan PDAM Bapak AB, beliau mengatakan sebagai berikut:

   > "…jika ingin mengetahui bagaimana peranan PDAM Bone Bolango dalam memenuhi permintaan masyarakat akan air minum, maka kami telah memiliki target dan sasaran sesuai dengan kapasitas yang kami miliki. Artinya setiap permintaan masyarakat baik melalui permohonan maupun secara langsung via telp atau tatap muka, maka kami selalu memprosesnya. Tidak ada yang kami tolak, namun begitu kami memberikan informasi kepada masyarakat terutama pemohon bahwa permohonan akan tetap kami tindaklanjuti, namun harus bersabar karena terkait dengan beberapa hal antara lain tentang kemampuan yang dimiliki PDAM terutama beban kapasitas sambungan serta jalur pipa induk yang melintas wilayah pemohon. Artinya bahwa kami selalu berusaha untuk memenuhi permintaan masyarakat akan air minum" *Wawancara, 22 Novermber 2020*

Kemudian wawancara selanjutnya menemui asisten manajer bidang pelayanan dan pengaduan pelanggan, beliau mengatakan sebagai berikut:

> "….bahwa dalam menjalankan peran PDAM sebagai satu-satunya perusahaan air minum di Bone Bolango, tentunya kamu harus memetingkan serta mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Terutama tentang permintaan sambungan PAM ke rumah-rumah masyarakat. Dan kami konsisten tentang hal ini, kami tidak pilih kasih dalam melakukan pelayanan. Hanya saja masyarakat menginginkan untuk cepat dilayanai, dalam kondisi tertentu kami sering tidak bisa secepatnya merealisasikan permintaan masyarakat karena beberapa sebab antara lain ketersedian jalur pipa induk, ketersediaan tenaga dan peralatan"

Pernyataan yang dikemukakan Asisten Manajer Bidang Pelayanan dan Pengaduan di atas, di amini pula oleh Asisten Manajer Bidang Program, dan di tambahkan pula menurut beliau " Kami bekerja sesuai program yang telah tersusun, tapi masalah yang dihadapi permintaan sangat banyak" *Wawancara, 22 Novermber 2020*

Wawancarapun dilakukan dengan seorang calon konsumen bapak RS, beliau mengatakan sebagai berikut:

> "……ia, saya waktu bermohon

untuk pemasangan PAM di rumah saya, memang agak lama terealisasi, alasannya karena masih menunggu giliran pemasangan. Tapi akhirnya juga bisa terpasang *Wawancara, 25 Novermber 2020*

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan di atas, maka peranan PDAM dalam memenuhi permintaan sambungan air PDAM selama ini dapat di kategorikan sudah baik.

2. Bagaimana sikap dan perilaku petugas lapangan dalam memenuhi permintaan masyarakat tersebut?

   Sikap dan perilaku petugas dilapangan akan turut berpengaruh terhadap baik tidaknya layanan kepada masyarakat yang mengharapkan sambungan PAM di rumahnya. Dalam kaitan dengan pertanyaan ini dilakukan wawancara dengan seorang yang telah lebih dari 5 tahun sebagai pelanggan PDAM, yaitu Ibu "ER", beliau mengatakan sebagai berikut:

   > "….kalau petugas lapangan PAM mereka cukup baik, hanya saja sering kurang cepat memenuhi permintaan kami, khususnya saya. Saya harus menunggu 2 hari setelah meberikan informasi perbaikan kerusakan"

   Lain lagi seorang konsumen memberikan penjelasan yaitu Ibu "RH" beliau mengatakan:

   > "….kalau saya petugas lapangan PDAM cukup responsip, dan mereka cepat dalam memnuhi permintaan pelanggan. Jadi sikap dan perilaku mereka cukup baik, kalau bisa dipertahankan dan ditingkatkan"

   Demikian pula bapak "AB" beliau mengatakan:

   > "…..menurut saya petugas lapangan sikap dan perilaku mereka sudah cukup baik, dan menyenangkan" *Wawancara, 28 Desember 2020*

   Selanjutnya untuk memastikan kebenaran informasi dari 3 informan di atas, maka wawancara dilakukan dengan asisten pengaduan dan pelayanan, belaiau mengatakan sebagai berikut:

   > "…..memang kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan terbaik untuk masyarakat pelanggaan PDAM. Bahkan setiap bulan kami rutin melakukan evaluasi bagi petugas kami di lapangan, untuk mengetahui kinerja mereka. Dengan demikian kami dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kami kepada masyarakat. Jika terjadi kelambatan biasanya hanya disebabkan masalah koordinasi petugas dilapangan. Misalnya terlalu banyak permintaan perbaikan maupun penyambungan PAM ke rumah-rumah masyarakat. Sehingga karena keterbatasan petugas lapangan, maka sering permintaan menunggu giliran setelah petugas lapangan menyelsaikan pekerjaannya. Memang kondisi ini sering kami hadapi, namun begitu kami akan terus membenahinya sehingga permintaan masyarakat cepat terlayani dengan baik" *Wawancara, 29 Desember 2020*

   Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku petugas lapangan dalam memenuhi permintaan masyarakat sudah cukup baik.

3. Bagaimana Hubungan komunikasi PDAM dengan masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan oleh

PDAM?

Komunikasi merupakan elemen penting dalam sebuah perusahaan dengan para konsumennya. Komunikasi pemasaran adalah aspek penting dalam keseluruhan misi pemasaran serta penentu suksesnya pemasaran. Komunikasi pemasaran dapat dipahami dengan menguraikan dua unsur pokoknya yaitu komunikasi dan pemasaran, komunikasi adalah proses dimana pemikiran dan pemahaman disampaikan antar individu, atau antar organisasi dengan individu.

Proses komunikasi, terdapat suatu pandangan baru yang memandang komunikasi sebagai dialog interaktif antara perusahaan dan pelanggannya yang berlangsung selama tahap prapenjualan, penjuala, konsumsi dan pascakonsumsi. Perusahaan harus menanyakan tidak hanya "Bagaimana kita dapat mencapai pelanggan?" melainkan juga "Bagaimana pelanggan bisa mencapai kita?"

Terkait dengan peranan PDAM dari aspek komunikasi antara PDAM dengan konsumen dalam hal ini masyarakat pengguna layanan air bersih, berikut ini wawancara dilakukan dengan bapak AB, beliau mengatakan sebagai berikut:

> "….komunikasi yang sering kami lakukan antara lain melalui media elektronik (radio), pertemuan-pertamuan dengan masyarakat, serta melalui publikasi liflet dan lain sebagainya. Hal ini kami lakukan terutama terjadi perubahan-perubahan tentang harga baik pemasangan maupun nilai per kubik air, serta mekanisme dan system pembayaran maupun pengaduan masyarakat" *Wawancara 22 Desember 2020*

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan asisten manajer bidang teknologi dan informasi, beliau mengatakan sebagai berikut:

> "…..benar apa yang dikatakan oleh direktur, hanya saja jika ditanyakan tentang hubungan komunikasi pihak kami dengan masyarakat, mungkin perlu ditingkatkan melalui iklan-iklan. Dan hal memang berdampak pada tunggukan pembayaran air yang bisa mencapai berbulan-bulan" *Wawancara 22 Desember 2020*

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan masyarakat pengguna PAM bapak "AB", beliau mengatakan:

> "…..komunikasi terjadi hanya pada saat kami ada masalah isntalasi saja, misalnya terjadi kebocoran pipa dalam rumah, atau kamu ingin menambah kran karena perluasan rumah kami. Selain itu tidak ada"

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah seorang konsumen, beliau mengatakan:

> "……ia benar apa yang dikatakan tadi. Sepertinya komunikasi hampir tidak ada. Harusnya kan hal ini peting karena terkait dengan pelayanan" *Wawancara 22 Desember 2020*

Berdasarkan penjelasan dari keempat informan di atas, ternyata terdapat kontradiksi antara pihak PDAM dengan masyarakat sebagai pengguna di lihat dari aspek hubungan komunikasi PDAM dengan masyarakat terkait dengan layanan yang diberikan oleh PDAM. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peranan PDAM ditinjau dari aspek pola hubungan komunikasi masih sangat kurang, hal tentunya akan membentuk jarak antara konsumen (masyarakat) dengan

pihak PDAM. Oleh karena itu pihak PDAM harus lebih meningkatkan pelayanannya agar target dari keuntungan serta pelayanan yang baik kepada masyarakat akan tercapai.

4. Bagaimana hubungan komunikasi PDAM dengan masyarakat terkait dengan persyaratan sambungan PDAM di rumah-rumah masyarakat?

   Persyaratan sambungan PAM ke konsumen atau masyarakat sering menimbulkan masalah. Karena itu komunikasi menjadi penting khusus mengenai syarat dan ketentuan sambungan ke rumah-rumah masyarakat.

   Sehubungan dengan hal ini, dilakukan wawancara dengan Staf bidang layanan dan pengaduan pelanggan ibu ID, mengatakan sebagai berikut:

   > "…..terkait dengan pemberian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan untuk memperoleh sambungan PAM di rumah masyarakat berbeda dengan untuk industri dan perkantoran. Untuk masyarakat harga satuan sambungan lebih rendah dengan industri dan perkantoran. Informasi ini yang masih kurang terkomunikasikan kepada masyarakat, dan hal ini kami sadari dan akan kami perbaiki kedepan"

   Hal senada disampaikan pula oleh salah satu petugas administrasi,

   > "…..yang jadi masalah kadang untuk industry misalnya perusahaan mereka menghendaki seperti masyarakat. Tapi kami menyampaikan bahwa telah ada ketentuan tentang tariff, dan hal ini kami tidak bisa respon. Memang komunikasi akan terjadi hanya pada saat masyarakat datang langsung ke kantor PDAM. Selebihnya kami tidak pernah melakukan sosialisasi tentang hal ini. Yang ada hanya informasi yang tertera di papan pengumuman kantor PDAM" *Wawancara 22 Desember 2020*

   Pertanyaan yang sama disampaikan kepada 2 orang masyarakat pengguna PAM, masing-masing ibu ER dan RH mereka mengatakan sebagai berikut:

   > "…..kami baru tahu biaya dan persyaratanya untuk memperoleh sambungan air PAM kerumah, setelah kami datang ke kantor PDAM. Sebelumnya kami memang tidak tahu sama sekalai"

   Demikian pula menurut salah seorang masyarakat didekatnya'

   > "…ia memang benar apa yang dikatakan teman saya itu. Kami baru tau ketika kami ke kantor PDAM" *Wawancara 25 Desember 2020*

   Berdasarkan informasi dari informan di atas, maka peran PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat ditinjau dari aspek hubungan komunikasi PDAM dengan masyarakat terkait dengan persyaratan sambungan PDAM di rumah-rumah masyarakat masih belum terlaksan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Hal ini akan berpengaruh pada kemampuan PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat akan air bersih. Karena masyarakat tidak memiliki informasi yang jelas, dan mudah diperoleh untuk mengetahui tentang persyaratan dan biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh sambungan PAM ke rumah-rumah masyarakat.

PEMBAHASAN

Setiap organisasi maupun perusahaan khususnya perusahaan air minum yang hanya dikelolah melalui perusahaan pemerintah daerah, tentunya memiliki permasalahan yang tidak mudah untuk diselesaikan. Terutama terkait dengan pelayanan air bersih di Kabupaten Bone Bolango.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bagian pertama penelitian ini, maka berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan berbagai informan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tenyata bahwa peranan PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat akan air bersih masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara jika yang diwawancarai masyarakat, semua informan hampir tidak merasakan peran aktif pihak PDAM dalam memenuhi permintaan masyarakat. Terutama kaitannya dengan pemberian informasi melalui kemunikasi langsung dengan masyarakat. Masyarakat pada umumnya akan mengetahui tentang mekanisme dan tata cara dalam memperoleh sambungan air pam ketika mereka harus berkunjung ke kantor PDAM. Kondisi inilah yang menyebabkan bahwa kemampuan PDAM dalam memainkan perannya masih belum maksimal walaupun kebijakan pihak PDAM akan melayani semua permintaan masyarakat, namun pihak PDAM cenderung bersikap menunggu bakan sebaliknya mensosialisasikan langsung ke masyarakat. Hal ini lebih disebabkan karena keterbatasan kemampuan PDAM Bone Boalngo untuk memenuhi permintaan yang sangat besar dari masyarakat. Selain itu kapasitas layanan PDAM Bone Bolango masih sangat terbatas.

Sesuai dengan data pada tahun 2019 jumlah sambungan yang terpasang adalah 18.115 rumah tangga. Sedangkan yang aktif hanya sebesar 10.990. tentunya hal ini sangat ironi dan sangat disayangkan jika tidak dicari sebabnya dan jika dietahui sebabnya selain merugikan bagi perusahaan dengan biaya operasional yang besar serta berkurang pendapatan PDAM namun juga akan menganggu keinginan masyarakat untuk memperoleh air bersih.

Dengan demikian ini menunjukkan bahwa perusahaan daerah air minum Bone Bolango masih belum optimal dalam melakukan perannya dalam memenuhi permintaan masyarakat. Hal ini sesuai dengan masalah yang disampaikan pada bagian pertama sekripsi ini.

PENUTUP

Simpulan

PDAM Bone Bolango dalam menjalankan perannya sebagai sebuah perusahaan yang melayani pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Bone Bolango telah dijalankan sesuai dengan misi perusahaan (PDAM). Namun dalam hasil penelitian ini ditemukan bahwa peranan tersebut masih belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna bahwa pada umumnya masyarakat (konsumen) menyatakan bahwa pola komunikasi melalui pemberian informasi kepada masyarakat tidak pernah ada. Jika masyarakat membutuhkan sambungan air bersih (PAM) masyarakat harus mendatangi kantor PDAM termasuk ingin mencari informasi biaya penyambungan dan persyaratannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka beberapa saran disampaikan sebagai berikut:

a. Perlunya ditingkatkan pemberian

informasi kepada masyarakat tentang mekanisme memperoleh sambungan air PDAM.

b. PDAM Bone Bolango perlu mengaktifkan dan mencari solusi tentang sambungan PAM dirumah-rumah masyarakat yang tidak aktif serta mencari solusi terbaik agar permintaan masyarakat dapat terlayani dengan masksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Komarudin dkk.2007. Investigasi Motivasi dan Strategi Manajemen Laba pada Perusahaan Publik Indonesia.Simposium Nasional Akuntansi X.Vol.8, No.1, 1 Maret 2007

Bagong, Suyanto J. Dwi Narwoko. 2014. Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan. Jakarta: Kencana Media Group

Cohen Bruce J. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Rineka Cita 1992

Jamaludin, Nasrullah Adon, 2016, Sosiologi Pembangunan, Bandung, CV Pustaka Setia

Lexy. J. Moleong, 2000, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Lukman. 2007. Pengantar Mikro Ekonomi. Jakarta, UIN Jakarta Pres

Poerwadarminta. 2006, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta Balai Pustaka

Sukirno, Sadono. 2013. Makro Ekonomi, Teori Pengantar. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Soekanto, Soejono. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar.Jakarta.PT Raja Grafindo Persada

Soekanto, Soerjono. 2012, Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.

Supriyanto, 2008. Metodologi Riset Bisnis. Indeks, Jakarta.

Veithzal Rivai, 2004, "Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja GrafindoPersada.

Peraturan Direktur Perumda Tirta Bolango Nomor 01 Tahun 2000