

INTISARI

Permasalahan yang ada dalam penyediaan air minum oleh UPTD Air Bersih dan Air Limbah Kota Kotamobagu yaitu, cakupan pelayanan masih 5,8% (424/7600) sambungan rumah (SR), air tidak mengalir selama 24 jam, tidak memiliki rencana jangka panjang, struktur organisasi yang kewenangannya terbatas, *as built drawing* tidak lengkap, prosedur operasi standar belum dijalankan, laporan internal dan eksternal tidak disusun tepat waktu, mengakibatkan belum optimalnya kinerja penyediaan air minum. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis dan mendeskripsikan dalam bentuk Kajian Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Penelitian ini bertujuan untuk mencari akar masalah dari segi sistem jaringan, organisasi, peraturan lokal, dan manajemen SPAM, memperoleh solusi untuk perbaikan penyediaan air minum di Kota Kotamobagu, membuat rencana program guna pengembangan sistem penyediaan air minum ke depan di Kota Kotamobagu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang dilaksanakan di Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Kotamobagu yang telah memiliki sambungan rumah yang berjumlah 424 sambungan rumah. Sampel penelitian diambil dari responden yang berasal dari wilayah jaringan SPAM Sia dan SPAM Pontodon yang berjumlah 162 sambungan rumah dan 30 sambungan rumah untuk wilayah jaringan SPAM Poyowa Besar dan Bilalang 1 yang sudah tersambung namun belum menikmati air. Informan pemangku kepentingan (*stakeholder*) sebanyak 18 orang. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis kebijakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan hasil analisis *WaterNet*.

Permasalahan yang menjadi kendala utama dalam pengoperasian jaringan SPAM di Kota Kotamobagu adalah belum terlaksananya serah terima pengelolaan SPAM. Permasalahan non teknis yaitu kurang optimalnya manajemen pengelolaan SPAM dan sumber daya manusia pengelola SPAM yaitu jumlah yang masih kurang dan kompetensi yang belum memenuhi syarat keahlian. Masalah teknis terkait pipa, aliran air, kualitas air, dan keberlanjutan pelayanan air bersih. Akibatnya dari pembangunan sambungan rumah yang berjumlah 3.833 terdapat 424 SR yang aktif atau hanya 5,8% yang layak untuk ditagih. Solusi perbaikan SPAM Kota Kotamobagu, dapat dilakukan dengan peningkatan terhadap cakupan pelayanan, pertumbuhan pelanggan, penyelesaian aduan, efektivitas penagihan, efisiensi produksi, tingkat kehilangan air, rasio pegawai, dan rasio diklat pegawai. Program peningkatan kinerja SPAM di Kota Kotamobagu berdasarkan skala prioritas yaitu peningkatan kompetensi pegawai, peningkatan sistem operasi, pembentukan Tim Unit Reaksi Cepat Air Minum dan Tim promosi dan sosialisasi.

Kata Kunci: Pengembangan SPAM, Kebijakan, Cakupan Pelayanan

ABSTRACT

Drinking water supply by Technical Implementation Unit (UPTD) for Clean Water and Wastewater of Kotamobagu city still have several problems, i.e. the service only covers 5.8% (424/7600) house connections of the area, unstable water flow for 24 hours, no long-term plan, organizational structure with limited authority, incomplete *as* built drawings, unimplemented standard operating procedures, late internal and external reports, which caused an inadequate performance of drinking water supply. Therefore, it is important to analyze and describe the Study of Drinking Water Supply System (DWSS) Development. This research aims to find the problem in terms of network system, organization, local regulation, and DWSS management, in order to find some solutions to improve the management of drinking water supply in Kotamobagu city, also to develop a program of drinking water supply system in Kotamobagu city.

This research was performed in descriptive method with case study, which was implemented in Kotamobagu city, North Sulawesi. The population in this study was the entire community of Kotamobagu city which has been connected into house water network, i.e. 424 connections. The study sample was taken from respondents from SPAM of Sia and SPAM of Pontodon, i.e. 162 connections, and 30 connections for SPAM of Poyowa Besar and Bilalang 1 which already had water pipe network but have not enjoyed the water supply yet. The stakeholders were 18 persons. The analysis technique used a descriptive analysis and policy analysis. The data collection techniques that were used in this research, i.e. observation, interview, questionnaire, and result of waternet analysis.

The handover of DWSS management becomes the main problem in the operational of DWSS network at Kotamobagu city. The non-technical problems are less optimal DWSS management and the lack of human resources (including the number and their qualification). Technical issues were related to pipes, water flow, water quality, and sustainability of clean water services. Therefore, from the development of 3,833 house connections, there were only 424 active house connections or 5.8% which are eligible for billing. The improvement of DWSS at Kotamobagu city can be conducted with the improvement of service coverage, customer growth, complaint settlement, billing effectiveness, production efficiency, water loss rate, employee ratio, and employee training ratio. SPAM performance improvement program in Kotamobagu city was performed based on the priority scale, i.e. the increasing of employee competency, operational system improvement, formation of First Responder Team for Drinking Water Supply, and Team for promotion and socialization.

Keywords: DWSS Development, Policy, Service Coverage