Jurnal Profesi Insinyur (JPI) e-ISSN 2722-5771
Vol 5 No 2 Desember 2024
Alamat Jurnal: http://jpi.eng.unila.ac.id/index.php/ojs

JURNAL PROFESI INSINYUR
PROGRAM STUDI PROGRAM PROFESI INSINYUR

Partisipasi Masyarakat Dan Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan

A Mustika [a,*] , I Kustiani [b]

[a] *Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Lampung, Kec. Tlk. Betung Utara, Bandar Lampung*

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat artikel:
Diterima : 14 Oktober 2024
Direvisi : 28 November 2024
Diterbitkan : 31 Desember 2024

Kata kunci:
PAMSIMAS
Partisipasi
Pemberdayaan masyarakat

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan Program Nasional Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) merupakan salah satu program andalan nasional (Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi layak debgan perdekatan berbasis masyarakat. Program Pamsimas I yang dimulai pada tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 dan Pamsimas II dari Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2015 telah berhasil meningkatkan jumlah warga miskin perdesaan dan pinggiran kota yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi salah satunya Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan mempunyai luas 1.199,5 Ha dan terdiri dari 9 dusun dengan jumlah penduduk desa Kelawi terdiri dari 3.687 jiwa. Topografi desa Kelawi merupakan daerah berbatu dan kapur dan berbatasan langsung dengan Selat Sunda sehingga cadangan air tanah sangat minim. Hal ini menyebabkan desa Kelawi rawan kekurangan air bersih. Pada tahun 2016 akses air minum layak di desa Kelawi hanya mencapai 61,21 % dan akses jamban sehat hanya 35,88 %. Saat itu masyarakat desa Kelawi menggunakan sumber airbaku dari sumur gali, sumur bor, dan sungai.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Masalah air bersih dan sanitasi merupakan masalah yang melibatkan beberapa faktor antara lain: masyarakat, teknologi dan manajemen pengelolaan air bersih dan sanitasi yang masing-masing mempengaruhi. Oleh karena itu keterlibatan warga masyarakat dalam pengelolaan air bersih dan sanitasi merupakan titik sentral dalam pemberdayaan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32/2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No.33/2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemeritah Daerah, maka pemerintah daerah bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat di daerahnya masing-masing, termasuk pelayanan air minum dan sanitasi. Namun demikian, bagi daerah-daerah dengan wilayah pedesaan relatif luas, berpenduduk miskin relatif tinggi dan mempunyai kapasitas fiskal rendah, pada umumnya kemampuan mereka sangat terbatas. Daerah seperti ini memerlukan dukungan finansial untuk membiayai investasi yang dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanannya kepada masyarakat, baik untuk investasi fisik dalam bentuk sarana dan prasarana, maupun investasi non- fisik yang terdiri dari manajemen, teknis dan pengembangan sumber daya manusia (Pedoman Pengelolaan Program Pamsimas, 2011).

Sebagai pelayanan publik yang mendasar (Despa, 2020), berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan air minum dan sanitasi telah menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah. Untuk mendukung kapasitas Pemerintah Daerah dalam menyediakan layanan air minum dan sanitasi yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), Program Pamsimas berperan dalam menyediakan dukungan finansial baik untuk investasi fisik dalam bentuk sarana dan, maupun investasi non-fisik dalam bentuk manajemen, dukungan teknis, dan pengembangan kapasitas.

Pemerintah Indonesia memiliki komitmen untuk terus melanjutkan capaian target menuju 100% akses air minum dan sanitasi, dimana sampai akhir tahun 2019 sudah mencapai 89,27% untuk akses air minum layak dan 77.44% untuk akses sanitasi layak (BPS, 2019). Pada RPJMN 2020 - 2024 juga telah ditargetkan untuk Akses Air Minum Layak dan Akses

Sanitasi Layak (Kota dan Desa) adalah 100%. Disamping itu, Pemerintah saat ini juga dihadapkan pada target pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) tahun 2030 yaitu menjamin ketersediaan serta pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua.

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) telah menjadi salah satu program andalan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat. Program Pamsimas yang dimulai pada Tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 dan Pamsimas II dari Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2015 telah berhasil meningkatkan jumlah warga miskin perdesaan dan pinggiran kota yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi, serta meningkatkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat di sekitar 12.000 Desa yang tersebar di 233 kabupaten/kota. Untuk terus meningkatkan akses penduduk perdesaan dan pinggiran kota terhadap fasilitas air minum dan sanitasi dalam rangka pencapaian target Akses Universal Air Minum dan Sanitasi dan target SDGs, Program Pamsimas dilanjutkan pada tahun 2016 sampai dengan Tahun 2020 khusus untuk Desa-Desa di Kabupaten. Program Pamsimas III dilaksanakan untuk mendukung dua agenda nasional untuk meningkatkan cakupan penduduk terhadap pelayanan air minum dan sanitasi yang layak dan berkelanjutan, yaitu (1) 100- 100, 100% akses air minum dan 100% akses sanitasi, dan (2) Sanitasi Total Berbasis Masyarakat.

Program Pamsimas dilaksanakan dengan pendekatan berbasis masyarakat melalui keterlibatan masyarakat (laki-laki dan perempuan, kaya dan miskin, dan lain-lain) dan pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*demand responsive approach).* Kedua pendekatan tersebut dilakukan melalui proses pemberdayaan masyarakat untuk menumbuhkan prakarsa, inisiatif, dan partisipasi aktif masyarakat dalam memutuskan, merencanakan, menyiapkan, melaksanakan, mengoperasikan dan memelihara sarana (Nama, 2017) yang telah dibangun, serta melanjutkan kegiatan peningkatan derajat kesehatan di masyarakat

Tujuan Program Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) adalah untuk meningkatkan akses layanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat perdesaan khususnya masyarakat di desa yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten dan sulit air. Selain meningkatkan praktek hidup bersih dan sehat di masyarakat serta bertambahnya jumlah masyarakat yang memiliki akses air minum dan sanitasi yang berkelanjutan. Sasaran program Pamsimas, meningkatnya jumlah rumah tangga yang memiliki akses terhadap sarana air minum, sarana sanitasi dan menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat. Dengan Pamsimas, diharapkan mereka dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi yang berkelanjutan.

Selanjutnya, pemenuhan kebutuhan air bersih, Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan mendapatkan bantuan Program Air Minum dan Sanitasi yang berbasis masyarakat untuk membangun prasarana penyedian air bersih dan sanitasi bagi masyarakat perdesaan yang akses air bersih rendah terutama di daerah-daerah rawan air bersih yang belum terjangkau pelayanan PDAM. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan yaitu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan program ini dengan penyediaan air Minum dan Sanitasi Berbasis lingkungan. Masalah kebersihan lingkungan merupakan persoalan jangka panjang yang penanganannya merupakan terus menerus dan tidak dapat ditunda apalagi diabaikan.

Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan mempunyai luas 1.199,5 Ha dan terdiri dari 9 dusun dengan jumlah penduduk Desa Kelawi sebesar 3.687 jiwa yang terdiri dari 1.870 jiwa penduduk laki-laki dan 1.817 jiwa penduduk perempuan. Jumlah kepala keluarga Desa Kelawi sebesar 1.103 KK yang terdiri dari 714 KK miskin, 219 KK menengah dan 170 KK kaya. Topografi Desa Kelawi merupakan daerah berbatu dan kapur dan berbatasan langsung dengan Selat Sunda sehingga cadangan air tanah sangat minim. Hal ini menyebabkan desa Kelawi rawan kekurangan air bersih. Pada tahun 2016 akses air minum layak di Desa Kelawi hanya mencapai 61,21 % dan akses jamban sehat hanya 35,88 %. Saat itu masyarakat Desa Kelawi menggunakan sumber airbaku dari sumur gali, sumur bor, dan sungai.

Tetapi pada saat musim kemarau sumber-sumber tersebut mengalami kekeringan sehingga untuk mendapatkan akses air bersih dibutuhkan upayakerja keras dari masyarakat. Sumber air bersih diberikan pemerintah berupa mobil tangki air dansumur-sumur bor tertentu.

Pada tahun 2017, desa Kelawi memperoleh bantuan Penyedian Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) untuk 60 Sambungan Rumah (SR) dengan kapasitas 3,5 liter/detik. Berdasarkan hal tersebut maka dibentuklah KelompokPengelola Sarana Prasarana Air Minum dan Sanitasi (KPSPAMS) Sumber Way Bakak. Pada tahun 2021 program PAMSIMAS dihentikan sehingga keberlanjutan KPSPAMS Sumber Way Bakak berbentuk Kerja Sama desa sebagai Strategi Keberlanjutan Program Pamsimas

Sejak didirikan pada tahun 2017 terdapat pertumbuhan pelanggan sebesar rata rata 71 % per tahunnya. Jumlah pelanggan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah pelanggan

No	Tahun	Jumlah sambungan (SR)
1	2017	60
2	2018	145
3	2019	189
4	2020	290
5	2021	420

Dengan berakhirnya program PAMSIMAS maka diharapkan keberlanjutan Kelompok Pengelola Sarana dan Prasarana Air Minum dan Sanitasi (KPSPAMS) Sumber Way Bakak dapat terus berlangsung secara mandiri.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari Penjelasan diatas, saya bermaksud untuk mengulas kembali hasil pelaksanaan kegiatan Program PAMSIMAS di Provinsi Lampung yang telah dilaksanakan khususnya di tahun 2021 beserta peran serta pengaruh partisipasi masyarakat di desa-desa penerima PAMSIMAS terhadap keberhasilan program.

1.3 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan ini adalah metodelogi kualitatif (Martinus, 2020) hasil studi literatur dan monitoring evaluasi dari beberapa tahapan partisipasi, (Zulmiftahul, 2020)serta dilihat juga bentuk partisipasi dari masyarakat yang diberikan baik pada saat pelaksanaan kegiatan maupun pasca kegiatan PAMSIMAS.

1.4 Maksud dan Tujuan

Mengetahui partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS) Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat adalah serangkaian kegiatan untuk memperkuat kekuasaan atau keberdayaan kelompok lemah dalam masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami masalah kemiskinan. Sebagai tujuan, maka pemberdayaan menunjuk pada keadaan atau hasil yang ingin dicapai oleh perubahan sosial; yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik bersifat fisik, ekonomi maupun sosial, seperti memiliki kepercayaan diri dalam menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian, berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan mandiri dalam melaksanakan tugas–tugas kehidupannya. (Suharto, 2009)

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003), pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/ yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki hal ini disesuaikan dengan apa yang disampaikan oleh mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yangsifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Pentingnya memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan produknya. Cara penyampaian produk kepada pelanggan seringkali lebih menentukan puas tidak puasnya seorang konsumen dibandingkan penilaian terhadap produk itu sendiri. Wyckof (dalam Tjiptono, *et.al.,* 2008) mengatakan bahwa *service quality* merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Secara konvensional, kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, misalnya kinerja, keandalan, mudah dalam pengunaan, dan estetik, sedangkan dalam pengerti strateik, kualitas adalah segala sesuai yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *(meeting the needs of customers).*

Pelayanan publik sebagaimana yang diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhanpenerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut diuraikan bahwa ontologi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.Sedangkan azas-azas pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 diantaranya adalah:

1. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Azas ini pada prinsipnya merupakan respon terhadap proses demokratisasi sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari pengendalian dan pengawasan masyarakat.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Akan tetapi, di Indonesia proses pertanggungjawaban ini tidak ditujukan kepada masyarakat selaku pemegang kedaulatan yang sesungguhnya melainkan ditujukan kepada atasan atau pimpinan organisasi pemerintah. Hal ini menyebabkan orientasi akuntabilitas pelayanan publik saat ini masih kabur dan cenderung rentan untuk disalahgunakan.

   Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemampuan keuangan pemerintah hendaknya dibuka secaratransparan kepada masyarakat sehingga terbentuk pemahaman yang benar mengenai hal tersebut. Oleh karenanya,

   aspek alokasi anggaran pemerintah juga menjadi titik kritis dalam meninjau keseriusan pemerintah mendorong peningkatan pelayanan secara nyata kepada masyarakat.
3. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.Sedianya, pelayanan tidak menciptakan ketergantungan melainkan mendorong masyarakat untuk lebih mandiri. Oleh karenanya, pemerintah harus secara cermat menformulasi kebijakan pelayanan sehingga apabila sebuah pelayanan dinilai tidak lagi harus ditangani oleh pemerintah maka dapat diselenggarakan secara mandiri oleh masyarakat bekerjasama dengan sektor privat.
4. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras,agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal inilah yang hendaknya ditegaskan dalam pelayanan publik. Sebab, tidak jarang praktek-praktek kolusi seperti mendahulukan calo atau kerabat petugas pelayanan menjadi fenomena yang empiris di lapangan. Pada sisi inilah komitmen terhadap persamaan hak seringkali diabaikan bahkan terjadi tindakan-tindakan yang diskriminatif sehingga memicu kekecewaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah.

2.3 Pelayanan

Wahyudi Kumorotomo (dalam Hamisi, 2013) mengatakan bahwa partisipasi adalah berbagai corak tindakan massa maupun individual yang memperlihatkan adanya hubungan timbal balik antara Pemerintah dengan warganya. Secara umum corak partisipasi wargaNegara dapat dibedakan menjadi empat macam:

1. Partisipasi dalam pemilihan *(electoral participation);*
2. Partisipasi kelompok *(group participation);*
3. Kontak antara warga Negara dengan Pemerintah;
4. Partisipasi warga negara langsung.

Menurut Davis dikemukakan bahwa bentuk-bentuk dari partisipasi masyarakat adalah berupa :

1. Pikiran, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut merupakan partisipasi dengan menggunakan pikiran seseorang atau kelompok yang bertujuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Tenaga, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut dengan mendayagunakan seluruh tenaga yang dimiliki secara kelompok maupun individu untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.
3. Pikiran dan Tenaga, merupakan jenis partisipasi dimana tingkat partisipasi tersebut dilakukan bersama-sama dalam suatu kelompok dalam mencapai tujuan yang sama.
4. Keahlian, merupakan jenis partisipasi dimana dalam hal tersebut keahlian menjadi unsur yang paling diinginkan untuk menentukan suatu keinginan
5. Barang, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi dilakukan dengan sebuah barang untuk membantu guna mencapai hasil yang diinginkan.
6. Uang, merupakan jenis partisipasi dimana partisipasi tersebut menggunakan uang sebagai alat guna mencapai sesuatu yang diinginkan. Biasanya tingkat partisipasi tersebut dilakukan oleh orang-orang kalangan atas.

Rummler dan Brache mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

1. Kinerja organisasi; merupakan pencapaian hasil *(outcome)* pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi.
2. Kinerja proses; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dalam berbagai literatus, pengertian tentang kinerja dangat beragam. Akan tetapi, dariberbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini; (Sudarmanto, 2014)

Davis dan Nestrom (2013) partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam sistuasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Adapun bentuk- bentuk dari partisipasi masyarakat adalah berupa dimensi; pikiran, tenaga, pikiran dan tenaga, keahlian, sumbangan barang, dan sumbangan uang.

Mathis dan Jackson (2011), kinerja pegawai yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Pada hakekatnya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan program pada kualitas pelayanan program pamsimas yang memberikan kepada masyarakat, dengan demikian dapat diadopsikan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty.*

Salah satu inti otonomi daerah adalah adanya pemberian kewenangan kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, sebagaimana digoreskan dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam penjelasan Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melaluipeningkatan pelayanan, baik pelayanan yang bersifat langsung (*direct services*) dan pelayanan tidak langsung (*indirect services*).

Berdasarkan rumusan masalah diajukan maka penelitian sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Kabupaten Lampung Selatan ditentukan oleh berpartisipasi masyarakat dalam berikan pikiran, tenaga, pikiran dan tenaga, keahlian, barang, dan batuan berupa uang
2. Besarnya pengaruh kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Desa Kelawi, Kabupaten Lampung Selatan ditentukan oleh kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harusdimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama.
3. Terdapat pengaruh partisipasi dan perilaku masyarakat secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Desa Kelawi, Kabupaten Lampung Selatan.

3. Hasil dan pembahasan

Pembangunan yang efektif membutuhkan keterlibatan (partisipasi) dari masyarakat itu sendiri. Sehingga selain demi pembangunan yang efektif akan terwujud juga peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat itu sendiri. Pembangunan desa sebagai bagian integral dari pembangunan nasional merupakan pembangunan yang paling menyentuh kehidupan masyarakat dipedesaan. Pasal 81 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun

2014 Tentang Desa menyatakan bahwa pembangunan desa dilaksanakan oleh pemerintah desa dengan melibatkan seluruh masyarakat Desa dengan semangat gotong royong. Selanjutnya pasal 82 Undang-undang Desa menyatakan bahwa masyarakat desa berhak mendapatkan informasi mengenai rencana dan pelaksanaan pembanguan desa, masyarakat desa berhak melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pembangunan desa, masyarakat desa melaporkan hasil pemantauan dan berbagai keluhan terhadap pelaksanaan pembangunan desa kepada pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa, pemerintah Desa wajib menginformasikan perencanaan dan pelaksanaan rencana pembangunan jangka menengah desa, rencana kerja pemerintah desa, dan anggaran pendapatan dan belanja desa kepada masyarakat desa melalui layanan informasi kepada umum dan melaporkannya dalam musyawarah desa paling sedikit (satu) tahun sekali, masyarakat Desa berpartisipasi dalam musyawarah Desa untuk menanggapi laporan pelaksanaan pembangunan Desa.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh partisipasi masyarakat sebesar 80% yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat Desa Kelawi Kabupaten Lampung Selatan. Oleh sebab itu, Partisipasi memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahDesa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat dan turut bertanggungjawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga desa. Keikutsertaan secara aktif kelompok masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan daerah dalam penyelenggaraan pemerintah, perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pembinaan masyarakat. Keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan dianggap sebagai hal yang sangat penting, sebab masyarakat sebagai objek pembangunan masyarakat terkait langsung atas kebijakan dan kegiatan pembangunan. Oleh karena itu maka masyarakat perlu ikutterlibat baik dari segi formulasi kebijakan maupun aplikasi kebijakan tersebut, sebab merekalah yang dianggap lebih tahu kondisi lingkungannya.

Tingkat partisipasi masyarakat yang dominan adalah masyarakat menunjukkan bahwa tingginya kepedulian masyarakat pendatang terhadap keterlibatan dalam memikul beban dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan dalam bentuk sumbangan dalam mobilisasi pembiayaan pembangunan, kegiatan produktif yang serasi, pengawasan sosial atas jalannya pembangunan, dan lainnya. Karena mereka menyadari bahwa pemenuhan kebutuhan air minum dan sanitasi sebagai kebutuhan mutlak kehidupan, dimana di daerah asal mereka cukup sulit mendapatkan air bersih, sehingga keberadaannya berperan besar dalam mewujudkan kesehatan masyarakat masih terkendala pada keterbatasan pelayanan infrastruktur (ketersediaan sarana, jangkauan pelayanan dan pengelolaan).

1. Pengaruh Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memperhatikan unsur penting didalamnya yaitu kualitas pelayanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik yaitu kinerja pegawai. Dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dibutuhkn peningkatan kinerja sumber daya manusia yang merupakan salah satu hal yang sangat penting, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan dan harapan masyarakat.

Mathis dan Jackson (2011), kinerja aparatur yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Pada

hakekatnya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pengelola terhadap kualitas pelayanan menunjukkan kinerja pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Desa Kelawi, Kabupaten Lampung Selatan.

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eskternal seperti nilai-nilai norma yang berkembang dalam masyarakat. Pamsimas merupakan salah satu organisasi publik yang jumlahnya paling banyak dan memiliki peran besar dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai organisasi publik yang memiliki peran cukup besar dalam mengelola dan menyediakan air bersih, senantiasa menempatkan diri sebagai motor penggerak dalam masyarakat secara optimal yaitu disamping peran untuk memberikan konstribusi juga harus memperhatikan peran sosialnya yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam bentuk kinerja yang berorientasi kepada publik. Kinerjanya dapat diidentifikasikan melalui berbagi indikator kinerja yang mana hal ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Dalam hasil penelitian dapat ditemukan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan adalah kinerja pengelola Pamsimas. Kinerja pengelola yang dilkukan secara optimal dapat meningkatkan pelayanan dengan baik.

Pelayanan sebagai proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

2. Pengaruh Secara Bersama-Sama Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat sangat terlihat di Kabupaten Lampung Selatan dapat terlihat dari

proses implementasi kebijakan proses kualitas pelayanan organisasi.

Besar pengaruh partisipasi masyarakat dan kinerja pengelola secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penyediaan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di desa Kelawi, Kabupaten Lampung Selatan dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kualitas pelayanan dan penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat di Desa Kelawi, Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan sebesar 80%. Kinerja pengelola juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat. Dimana Desa Kelawi mendapat Penghargaan Best Practice untuk Pengelola KPSPAM secara Nasional yaitu KPSPAM Sumber Way Bakak, dusun Way Bakak merupakan salah satu dusun di desa Kelawi yang merupakan lokasi Kelompok Pengelola Sarana dan Prasarana Air Minum dan Sanitasi (KPSPAMS) Sumber Way Bakak.

Pemerataan penyediaan air minum dan sanitasi untuk seluruh masyarakat, perlu ditingkatkan dari segi prasarana seperti ketersediaan sumber air yang memadai, Sehingga pemerataan penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat dapat tercapai serta meningkatkan kinerja dan partisipasi masyarakat seluruhnya.

Ucapan terima kasih

Penulis diharapkan menuliskan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian artiklenya. Ucapan terima kasih kepada Hibah Penelitian dipersilahkan menuliskan Nama Hibah dan Nomer Kontraknya.

Daftar pustaka

Davis, K., & Newstrom, J. W. Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Erlangga. 2013.

Despa, Dikpride and Widyawati, Ratna and Purba, Aleksander and Septiana, Trisya (2020) Edukasi Implementasi Undang – Undang Keinsinyuran Pada Aparatur Sipil Negara (Asn) Pemerintahan Kabupaten Di Lampung. Prosiding Senapati Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi Dan Inovasi Pengabdian Masyarakat Di Era Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0. Pp. 47-50. Issn 2685-0427

Gibson. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Erlangga. 2012

Hamisi, F. N. Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pembuatan Kebijakan (Suatu Studi Terhadap Musyawarah Rencana Pembangunan di Kecamatan Jailolo). *Governance*. 2013.

Karya, D. J. Pedoman Umum Program Pamsimas . Jakarta : Kementerian Pekerjaan Umum. 2021.

Mathis, R. L. & Jackson, J. H. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: SalembaEmpat. 2011.

Martinus and Suudi, Ahmad and Putra, Rahmat Dendi and Muhammad, Meizano Ardhi (2020) Pengembangan Wahana Ukur Kecepatan Arus Aliran Sungai. Barometer, 5 (1). Pp. 220-223. Issn 1979-889x

Nama, G. F., Suhada, G. I., & Ahmad, Z. (2017). Smart System Monitoring of Gradient Soil Temperature at the Anak Krakatoa Volcano. *Asian Journal of Information Technology*, *16*(2), 337-347.

ROMS. Laporan Akhir PAMSIMAS Provinsi Lampung : Provinsi Lampung. 2021.

Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2014.

SPAM, K. Proposal Pengadaan Sumur Dalam Lampung Selatan. Sumber Way Bakak, Desa Kelawi. 2021.

Zulmiftahul, Huda and Khairudin, Khairudin and Lukmanul, Hakim and Zebua, Osea (2020) Pelatihan Instalasi Sistem Plts Bagi Siswa-Siswi Di Smk 2 Mei Bandar Lampung. Prosiding Senapati Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi Dan Inovasi, 2. Pp. 285-288. Issn Issn: 2685-0427