

## PERAN PEMERINTAH DESA DAN PERAN KELEMBAGAAN DALAM KEBERLANJUTAN LAYANAN AIR MINUM DI DESA SANGKETAN KECAMATAN PENEHEL KABUPATEN TABANAN

I Gusti Ayu Lia Yasmita

Universitas Tabanan

E-mail: liayasmita25@gmail.com

### Abstrak

Air merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh seluruh makhluk hidup di muka bumi, keberlanjutan layanan air minum merupakan konsern yang harus diselesaikan dengan baik. Dalam peningkatan keberlanjutan layanan memerlukan kolaborasi antara pemerintah desa dan peran kelembagaan dalam upaya meningkatkan derajat hidup Masyarakat khususnya bidang air bersih. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang mana penelitian yang dihasilkan dengan mendeskriptifkan kalimat tertulis maupun lisan yang berasal dari narasumber dengan menggunakan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah peran pemerintah desa dalam pendampingan dan pengawasan cukup baik, dimana pemerintah desa Sangketan memasukkan air minum kedalam unit BUMDesa sehingga dapat dengan mudah melakukan pengawasan dan pembinaan. Pengawasan yang dilakukan adalah dengan melaporkan semua kegiatan pengelola yang sifatnya administrasi dan teknis. Pembinaan yang dilakukan adalah dengan mendatangkan orang-orang yang memiliki kompeten untuk dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pengelola. Pembinaan yang dilakukan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi pengelola di lapangan baik dari sisi pengelolaan sarana dan prasarana sampai dengan pelaporan tahunan yang nantinya akan di lakukan musyawarah desa dengan mengundang Pemdes dan Masyarakat pengguna.

**Kata kunci:** Peran Pemerintah; Lembaga; Keberlanjutan Layanan Air minum.

### Abstract

*Water is a basic need that must be met by all living things on earth, the sustainability of drinking water services is a concern that must be resolved properly. Improving service development requires collaboration between the village government and the role of institutions in an effort to improve the standard of living of the community, especially in the field of clean water. This study used a descriptive qualitative method in which research was produced by describing written and oral sentences from sources using in-depth interviews. The results of this study are the role of the*

How to cite:	I Gusti Ayu Lia Yasmita (2023) Peran Pemerintah Desa dan Peran Kelembagaan dalam Keberlanjutan Layanan Air Minum di Desa Sangketan Kecamatan Penehel Kabupaten Tabanan, (8) 9, <a href="http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6">http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6</a>
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

*village government in assistance and supervision which is quite good, where the Sangketan village government includes drinking water into the BUMDesa unit so that it can easily carry out supervision and guidance. Supervision is carried out by reporting all management activities that are administrative and technical in nature. The guidance is carried out by bringing in people who have competence to be able to improve the competence of managing human resources. The guidance that is carried out is adjusted to the problems faced by managers in the field both in terms of management facilities and infrastructure up to the annual report which will later be carried out at village meetings by inviting village administration and community users.*

**Keywords:** *The Role of Government; Institution; Sustainability of Drinking Water Services.*

## **Pendahuluan**

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh seluruh makhluk hidup yang ada di muka bumi ini Gunawan (2021), pentingnya air bagi manusia merupakan salah satu hal yang harus memenuhi standar dalam pemenuhannya dimana setiap individu memerlukan 60-70 liter/dtk untuk dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Semakin meningkatnya jumlah penduduk serta diimbangi dengan peningkatan pengetahuan masyarakat dalam menjaga kesehatan khususnya penyediaan air minum maka penting menjaga kebersihan sumber air yang digunakan dalam upaya menciptakan air minum yang aman dan layak bagi seluruh masyarakat (Fitriah, 2013).

Ketersediaan sumber air yang digunakan oleh masyarakat hendaknya tidak terkonatminasi oleh kuman dan penyakit, bebas dari zat kimia berbahaya, beracun, tanpa rasadan bau yang tidak menyenangkan, dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan domestik dan rumah tangga, serta memenuhi standar minimal yang ditetapkan oleh WHO atau Departemen Kesehatan RI. Adapun pedoman mengenai air yang layak dikonsumsi didasarkan pada satandar kualitas air minum yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No 32 tahun 2017. Standar ini menjelaskan persyaratan Kesehatan air untuk keperluan hygiene sanitasi. Oleh karenanya diperlukan peran pemerintah dalam upaya menjaga dan melesatrikan sumber air yang akan digunakan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat.

Permasalahan mendasar yang dialami oleh negara berkembang terkait dengan penyelenggaraan sistem air minum di masyarakat dirasa belum merata, kurangnya akses masyarakat di pedesaan terhadap layanan air bersih yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Ketimpangan layanan yang dirasakan masyarakat peri urban memerlukan dukungan dan penyelesaian yang harus ditindaklanjuti oleh pemerintah.

Pencapaian akses layanan air minum yang dicanangkan oleh Kemetrian Pekerjaan umum pada tahun 2035, dimana seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan akses air minum aman dan sehat, maka pemerintah menciptakan kebijakan dalam menyediakan

layanan air minum yang prima bagi masyarakat perdesaan melalui Program Pamsimas (Program Nasional Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat).

Dalam proses pelaksanaannya anggaran Program Pamsimas berasal dari dana APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah), 10 Persen Pendanaan infrastruktur terbangun yang berasal dari Dana Desa, serta terdapat bentuk kontribusi yang diberikan oleh masyarakat berupa uang tunai maupun dalam bentuk barang/jasa yang akan dihitung dalam rupiah yang bertujuan untuk dapat memperkuat rasa memiliki masyarakat terhadap infrastruktur dan fasilitas yang telah dibangun.

Peran perangkat desa dalam mendukung keberhasilan Program Pamsimas Di Desa Sangketan Kabupaten tabanan dalam upaya menyediakan layanan air minum yang layak dan aman dikonsumsi oleh masyarakat, didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 mengatur tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), dimana dalam penyelenggaraannya SPAM di Desa menjadi wewenang dan tanggungjawab pemerintah desa sesuai dengan pasal 41, yang mencakup hal-hal berikut: 1) Memberikan pembinaan, dukungan, dalam hal pengawasan penyelenggaraan SPAM di tingkat kelompok masyarakat. 2) Memfasilitasi pelaporan kinerja kelompok masyarakat kepada pemerintah Kabupaten/ Kota. 3) Menyampaikan laporan terkait kondisi penyelenggaraan SPAM di Wilayahnya.

Peran pemerintah desa dalam upaya menciptakan sistem tatanan pelayanan air minum yang dirasakan memberikan manfaat besar kepada masyarakat hendaknya pula didukung dengan sistem pengelolaan yang mandiri dari kelompok masyarakat pengguna sarana (Alviant, 2022). Di Desa Sangketan peran serta pemerintah desa dalam upaya menciptakan pelayanan air prima di masyarakat cukup baik.

Menurut hasil prariset yang dilakukan terlihat bahwa pemerintah desa mengeluarkan pendanaan yang berasal dari dana desa yang digunakan untuk pembelian pipa distribusi untuk memudahkan dan mendekatkan air kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya mengeluarkan dana pembelian Sambungan Rumah (SR) untuk dapat mendapatkan pelayanan air seperti layaknya PDAM.

Penggunaan SR pada masing-masing pelanggan dilakukan dengan harapan pengelola air minum dapat melakukan pencatatan terhadap penggunaan air sehingga tercipta sistem pelaporan yang transparan dan akuntabilitas. Pengelolaan system air minum di Desa Sangketan saat ini berada dibawah Bumdesa, pungutan air yang masih rendah, serta belum adanya kesadaran masyarakat untuk menjaga dan menggunakan air secara efektif menyebabkan pendapatan pengelola air minum masih cukup rendah sehingga dalam upaya pemeliharaan, operasional dan pengembangan diperlukan upaya yang cukup besar untuk tetap menjaga dan memelihara layanan air yang prima di masyarakat.

Peningkatan pelaksanaan kualitas layanan oleh pengelola air minum dapat diukur dengan komponen kualitas layanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Tangibles melihat pada aspek fisik yang dapat terlihat, diantaranya bangunan, peralatan, staf dan fasilitas lainnya. Reliability

mengacu kepada kemampuan pengelola dalam menyelenggarakan layanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Responsiveness berhubungan dengan kesiapan dan kemampuan untuk dapat membantu masyarakat serta dapat memberikan layanan yang sungguh-sungguh (Yuvendri & Susanto, 2019). Assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta kemampuan pengelola untuk dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat (Wiryadi et al., 2020). Empathy mencakup perlakuan dan perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.

Peningkatan pelayanan air minum di Desa Sangketan saat ini berdasarkan praresearch menunjukkan bahwa dari 7 (tujuh) banjar dinas yang ada di Desa Sangketan serta potensi mata air yang cukup besar dengan debit air 4,5 ltr/dtk. Kondisi sumber mata air yang dimiliki serta didukung oleh sistem gravitasi tidak membuat layanan air di desa Sangketan menjadi optimal, hal ini disebabkan masih banyak masyarakat yang belum terlayani air.

Pelayanan air yang belum optimal disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan air, kurangnya pemahaman pengelola dalam memelihara infrastruktur Tanjung (2024), murahnya biaya air yang dibebankan kepada pengguna air sehingga dalam penggunaannya menjadi tidak efisien. Kelompok Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum (Kpsam) saat ini umumnya bekerja secara informal, dengan akses terbatas pada pembiayaan dan kapasitas terbatas untuk dapat mengembangkan serta mengadopsi praktik komersial dan sistem perencanaan yang lebih baik.

Kpsam juga sangat mengandalkan komitmen dan kontribusi waktu sukarela. Situasi seperti ini memberikan dampak pada keberlanjutan sistem pasokan air bersih perdesaan, melemahkan kualitas pelayanan dan memperkecil manfaat yang didapat dari investasi skala besar dalam infrastruktur. Keberlanjutan sarana air minum di Desa Sangketan saat ini bernaung di bawah Bumdesa, hal ini merupakan langkah konkrit yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk mendukung sistem pendanaan kepada Kpsams Desa Sangketan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh peran pemerintah desa dan Kelembagaan dalam memenuhi kebutuhan air minum di Desa Sangketan, sehingga dalam pemenuhannya dapat dilakukan dengan lebih optimal guna menunjang kualitas layanan air minum di masyarakat. Keberlanjutan layanan air minum dianggap hal penting dimana dengan adanya air minum tingkat derajat Kesehatan masyarakat semakin meningkat, kesejahteraan masyarakat juga mengalami peningkatan karena terdapat usaha-usaha yang memerlukan air sebagai sarana dasarnya (Rofiana, 2015).

Peningkatan akses layanan air minum di masyarakat dengan pengelolaan berbasis masyarakat, memerlukan peran serta aktif pemerintah dalam Upaya mendukung peningkatan kapabilitas Afrilya (2014) Kpsams baik dari sisi teknis dan administrasi untuk memberikan pendampingan, pelatihan maupun support pendanaan dalam Upaya meningkatkan atau memperluas jaringan air minum sehingga seluruh masyarakat Desa Sangketan mendapatkan akses layanan air minum secara prima.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dimana data yang didapat tidak dalam bentuk angka tetapi berbentuk kata-kata, gambar yang dapat mendefinisikan dengan detail terkait dengan cakupan penelitian yang dilakukan (Sudarwan, 2002). Penelitian kualitatif adalah bentuk penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang (narasumber), dapat melakukan depth interview kepada beberapa orang khususnya yang terlibat dan memahami lebih dalam tentang penelitian yang dilakukan serta mengamati perilaku obyek penelitian (Moleong, 2014).

Penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung saat ini baik yang sifatnya alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini dibatasi pada urgensi masalah penelitian, penelitian akan difokuskan pada: 1) Peran pemerintah Desa dalam memenuhi keberlanjutan layanan air minum di desa Sangketan. a) Pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan air minum. 2) Peran Kelembagaan air minum dalam memenuhi kebutuhan layanan dan keberlanjutan layanan air minum.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Peran Pemerintah Desa dalam Memenuhi Keberlanjutan layanan air minum di Desa Sangketan**

#### **1. Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Air Minum**

Pengelolaan dan pemanfaatan program oleh Pemerintah Desa saat ini bertujuan untuk memastikan kelangsungan program air minum yang telah dikerjakan sepenuhnya oleh Masyarakat, fakta menunjukkan bahwa masih ada beberapa desa dalam pengelolaan sarana air minum belum berjalan secara maksimal. Kekurangan dalam pengelolaan dan perawatan terhadap asset oleh pemerintah desa merupakan hal yang harus ditingkatkan, dilihat dari sarana dan prasarana yang dibangun mengalami kerusakan Mukhrizal (2023) dan menurunkan nilai manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat dan hal ini menjadi indikasi nyata dari kurangnya upaya perawatan terhadap sarana prasarana yang dibangun.

Penyebab dari masalah ini termasuk kurangnya alokasi dana yang memadai untuk melakukan pemeliharaan. Pemerintah tidak mengalokasikan dana yang cukup, mungkin karena belum jelas status kepemilikan aset tersebut, meskipun sebenarnya aset-aset ini adalah milik dari masyarakat. Akibatnya, Pemerintah Desa kesulitan dalam mengakses Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) karena dianggap sebagai pendapatan non-pajak.

Ketidaktahuan Pemerintah Desa terkait program air minum memberi dampak terhadap kendala dalam pengelolaan sarana dan prasarana yang terbangun. Terdapat beberapa faktor yang memicu kurangnya pemahaman pemerintah desa, yakni:

1. Pemerintah Desa telah mengalihkan sepenuhnya tanggung jawab program ini kepada Kelompok Pengelola Sistem Penyedia Air Minum (KP-SPAM), mengakibatkan program tidak berjalan sebagaimana mestinya. Maka, peran aktif

## Peran Pemerintah Desa dan Peran Kelembagaan dalam Keberlanjutan Layanan Air Minum di Desa Sangketan Kecamatan Penebel Kabupaten Tabanan

Pemerintah Desa untuk mendorong kelancaran program ini menjadi amat penting demi kesuksesan program. Jika Pemerintah Desa menjalankan perannya secara optimal, maka prestasi suatu desa pun akan berkembang kearah yang lebih positif begitupun sebaliknya, ketidakketerlibatan Pemerintah Desa dalam tugasnya berpotensi menghambat kemajuan desa.

2. Belum adanya alokasi dana desa yang diperuntukkan dalam pengelolaan sarana prasarana, hal ini disebabkan oleh KPSPAMS merupakan Lembaga yang dikelola oleh Masyarakat yang dianggap belum memiliki fungsi hukum yang jelas sehingga pemerintah desa harus mencari solusi lain dalam menentukan kebijakan agar supaya pengelolaan air minum dapat dibiayai dari dana desa. Solusi yang berjalan di desa sangketan dengan memasukkan KPSPASM kedalam unit BUMDesa, sehingga dalam pengelolaannya Pemerintah Desa dapat mengalokasikan dana kepada Bumdes.
3. Kurangnya sinergisitas antara Pengelola Air (KPSPAMS) dengan pemerintah desa, sehingga campur tangan pemerintah desa sangat kecil.

Menurut hasil wawancara dengan pemerintah desa terkait pembinaan Kpspams di Desa Sangketan dapat disimpulkan bahwa pembinaan oleh pemdes kepada Kpspams merupakan bagian yang sangat penting, pemerintah desa Sangketan saat ini mendatangkan narasumber dari PDAM atau pemerintah Kabupaten dan Pendamping Desa untuk memberikan pemahaman terkait menjaga dan memelihara infrastruktur terbangun agar dapat dirawat secara kontinyu agar dapat menjaga kualitas dan produksi air yang layak konsumsi serta memberikan dampak bagi keberlanjutan sarana. Dalam merencanakan musrenbang desa dapat disebutkan bahwa dalam upaya untuk melakukan pendampingan dengan menyiapkan pendanaan yang tertuang dalam APBdesa yang dapat menunjang dalam kegiatan sarana dan prasarana infrastruktur (Fauzana, 2020).

Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah desa adalah dengan adanya partisipasi pemerintah dalam mengimplementasikan segala kebutuhan Masyarakat, proses pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah desa bertujuan untuk dapat memberikan kontribusi nyata dan aktif dimana tingkat pemantauannya dilakukan secara berjenjang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian sehingga dalam pengelolaan Kpspams dapat berjalan sesuai dengan harapan seluruh Masyarakat yaitu dengan mendapatkan cakupan layanan air minum yang aman dan sehat.

Kolaborasi antara pemerintah desa dan Masyarakat diharapkan dapat memberikan rasa percaya dan memiliki yang dilakukan dan dijalankan secara bersama-sama oleh seluruh elemen serta disesuaikan dengan peran masing-masing. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa, tingkat pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah desa Sangketan adalah dengan adanya pelaporan berjenjang yang dilakukan oleh Kpspams dengan membuat pencatatan seperti pembukuan yang dilaporkan kepada Ketua BumDesa setiap bulannya.

Laporan penerimaan dan pengeluaran dari pungutan air di Masyarakat per masing-masing KK dengan nilai penggunaan perhitungan air progresif dimana masyarakat pengguna layanan air akan membayar biaya beban sebesar Rp. 5.000,

sehingga rata-rata masyarakat pengguna akan membayar kurang lebih Rp. 12.000, - per bulan/KK.

Dengan tingkat pembayaran air yang sangat kecil, menyebabkan peran serta pemerintah desa sangat dibutuhkan dalam Upaya menopang ketimpangan pemasukan antara penerimaan dan pengeluaran KPSPAMS sehingga pemerintah desa Sangketan memberikan dukungan dalam pengawasan keuangan, dengan memberikan laporan pemasukan dan pengeluaran setiap tahunnya kepada pemerintah desa dan Masyarakat dengan melasanakan rembug.

### **b. Peran Kelembagaan Air Minum dalam Keberlanjutan Layanan Air Minum Berbasis Masyarakat**

Keberlanjutan diartikan sebagai usaha dan aktivitas yang dilakukan dalam penyediaan air minum serta pemeliharaan lingkungan, bertujuan untuk terus memberikan manfaat dan pelayanan berkelanjutan kepada masyarakat pengguna (Kuncoro, 2018). Menurut Schuringa, seperti yang diutip oleh Kamulyan (2018), sebuah sistem penyediaan air dianggap berkelanjutan apabila: sistem tersebut beroperasi dan digunakan secara efektif, mampu memberikan manfaat yang memadai dalam berbagai aspek seperti kualitas, kuantitas, keteraturan, ketersediaan, efisiensi, kesetaraan, keandalan, dan kesehatan; berjalan dalam jangka waktu yang panjang tanpa dampak negatif pada lingkungan; semua biaya operasional dan pemeliharaan terpenuhi; adanya lembaga pengelola yang bertanggung jawab; serta mendapatkan dukungan yang memadai dari pihak eksternal.

Pengelolaan air minum berbasis masyarakat dalam peranannya sangat memerlukan kelembagaan yang cukup baik. Kpspams sebagai wadah dalam pengelolaan air minum dimana diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman di bidang pengelolaan sarana dan prasarana air minum. Pengembangan Kpspams sangat dipengaruhi oleh Kapasitas Sumber Daya Manusia, dimana kelembagaan merupakan ujung tombak dari keberhasilan pengelolaan air minum berbasis Masyarakat.

SDM Kpspams sangat diperlukan hal ini disebabkan dalam pengelolaannya diperlukan pengelola yang memahami dan mengerti pelaporan baik yang sifatnya teknis maupun administrasi yang bertujuan untuk memberikan cakupan layanan prima di masyarakat.

Kelembagaan air minum di desa Sangketan saat ini sudah cukup baik, namun perlu adanya pendampingan yang lebih intensif. Pendampingan secara teknis dilakukan oleh pemerintah desa dengan mendatangkan narasumber dari Dinas Puprpkp Kabupaten Tabanan, PDAM dan pendamping desa yang memiliki kompetensi di bidang teknis dan administrasi. Tujuan didatangkannya narasumber bertujuan untuk memberikan pemahaman, peningkatan kapasitas kepada pengelola dalam Upaya memberikan layanan air minum yang prima di Desa Sangketan.

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pemerintah Desa Sangketan adalah dengan mendatangkan narasumber yang memiliki kompetensi di bidang air minum seperti dinas Puprpkp Kabupaten Tabanan, PDAM Kabupaten Tabanan, Fasilitator Pamsimas dan Pendamping desa dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kapabilitas Kpspams. Dalam menunjang kinerja Kpspams pemerintah Desa Sangketan juga memasukkan unit air minum dalam Bumdesa, sehingga dalam perumusan anggaran keuangannya dapat di realisasikan melalui APBdesa. Pengelolaan unit air minum di bawah Bumdesa bertujuan untuk dapat memberikan pendampingan pendanaan kepada pengelola dalam Upaya menciptakan layanan air minum prima di Masyarakat. Sumber daya manusia pengelola merupakan salah satu indikator kuat yang dapat meningkatkan cakupan layanan air yang lebih baik,

## BIBLIOGRAPHY

- Afrilya, F., & Rahmawati, A. (2014). *Program Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat di Desa Tiris Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo*.
- Alviant, A. (2022). *Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Terhadap Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Desa Kupa, Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru*. IAIN Parepare.
- Fauzana, D. A. (2020). *Realisasi Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) dalam Peningkatan Pembangunan Infrastruktur Desa Masda Makmur Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu dalam Perspektif Ekonomi Syariah*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Fitriah, E. A. (2013). Upaya mendorong partisipasi remaja dalam pemeliharaan kebersihan lingkungan sumber air pada komunitas pemulung al bahar depok. *Psympathic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(2), 921–931.
- Gunawan, R., & Siregar, A. W. (2021). *Analisis Kebutuhan Air Bersih Pada Instalasi Pengolahan Air PDAM Labuhanbatu Kota Rantau Prapat*. UMSU.
- Kamulyan, P., Keahlian, B., & Kebumian, L. D. A. N. (2018). Evaluasi Kebelanjutan Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat Di Kota Blitar. *Intitut Teknologi Sepuluh November, Surabaya*.
- Kuncoro, M. (2018). *Perencanaan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Mukhrijal, M., Fadila, A., Maulani, M. P., Nazhifah, S., Salsabiil, V. S., & Kamaly, N. (2023). Efektivitas Pengelolaan Aset Pengelolaan Rumah Sewa Desa Di Gampong Ceurih Banda Aceh. *TheJournalish: Social and Government*, 4(2), 133–145.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.

Rofiana, V. (2015). Implementasi Kebijakan Program Pamsimas (Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 1(2), 81–114.

Sudarwan, D. (2002). Menjadi peneliti kualitatif. *Bandung: Pustaka Setia*.

Tanjung, S. M., Fahira, J. R., Walid, M., Syahputra, D., & Simamora, I. Y. (2024). Pemanfaatan Pembangunan Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM) Regional Mebidang pada Masyarakat di Jalan Medan-Binjai Say. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 523–529.

Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58.

Yuvendri, R., & Susanto, R. (2019). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*. Center for Open Science.

---

**Copyright holder:**

I Gusti Ayu Lia Yasmita (2023)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

