



Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Air Bersih PAMSIMAS Di Desa Tihu Kecamatan Bone Pantai (*Evaluation of Community Satisfaction with PAMSIMAS Clean Water Services in Tihu Village, Bonepantai Subdistrict*)

Nessa Fadila Modundo¹, Aryati Alitu², Arfan Usman Sumaga³

^{1,2,3}Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

nessamodundo2001@gmail.com¹, aryati_alitu@ung.ac.id², arfanusmansumaga@ung.ac.id³

Article Info	Abstract
<p>Article history:</p> <p>Received: 4 Agustus 2025 Revised: 20 Agustus 2025 Accepted: 21 Agustus 2025</p> <hr/> <p>Keywords:</p> <p>PAMSIMAS Community Satisfaction Water Quality Service Evaluation</p> <p>Kata Kunci:</p> <p>PAMSIMAS Kepuasan Masyarakat Kualitas Air Evaluasi Pelayanan</p>	<p><i>This research was conducted to assess the level of community satisfaction with clean water services provided through the PAMSIMAS (Community-Based Drinking Water and Sanitation Provision) program in Tihu Village, Bonepantai Subdistrict. Clean water is a fundamental necessity for life; however, the PAMSIMAS service still faces several issues, such as low water clarity and unstable supply, particularly during the rainy season. This evaluation aimed to identify the extent to which the community feels satisfied and to provide recommendations for program management improvement. This research employed a quantitative method with a descriptive design. The sample consisted of 60 respondents out of 150 active users, determined using the Slovin formula. Data were collected using a Likert-scale-based questionnaire covering seven main variables: water quality, continuity, reliability, accessibility, cost affordability, community participation, and responsiveness to complaints. The data were analyzed using SPSS with validity tests, reliability tests, and descriptive analysis. The results indicated that the majority of the community was reasonably satisfied with the PAMSIMAS clean water service, although complaints remained regarding water quality and availability. Then, validity and reliability tests confirmed that the research instruments were appropriate for use. The highest satisfaction levels were found in accessibility and affordability, while water quality and continuity received the lowest satisfaction scores. Overall, the PAMSIMAS clean water service in Tihu Village has provided considerable benefits; however, improvements are needed, particularly in technical aspects and water distribution management, to ensure sustainable and equitable service in the future.</i></p> <p>Abstrak</p> <p>Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih melalui Program PAMSIMAS di Desa Tihu, Kecamatan Bonepantai. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang penting bagi kehidupan, namun pelayanan PAMSIMAS masih menghadapi beberapa masalah, seperti kejernihan air yang kurang serta pasokan air yang tidak stabil, khususnya saat musim hujan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana masyarakat merasa puas serta untuk memberikan masukan terhadap pengelolaan program. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel berjumlah 60 responden dari 150 pengguna aktif, ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert dengan</p>

tujuh variabel utama: kualitas air, kontinuitas, keandalan, aksesibilitas, keterjangkauan biaya, partisipasi masyarakat, dan respons terhadap keluhan. Data dianalisis menggunakan SPSS dengan uji validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan air bersih dari PAMSIMAS, walaupun masih ada keluhan mengenai kualitas dan ketersediaan air. Uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Tingkat kepuasan tertinggi ada pada aksesibilitas dan biaya, sementara kualitas air dan kontinuitas mendapatkan nilai kepuasan terendah. Secara keseluruhan, pelayanan air bersih PAMSIMAS di Desa Tihu telah memberikan manfaat yang cukup baik, namun perlu peningkatan terutama dalam aspek teknis dan pengelolaan distribusi air agar lebih berkelanjutan dan merata di masa mendatang.

Corresponding Author:

Nessa Fadila Modundo
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Gorontalo
nessamodundo2001@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar yang memiliki peran vital dalam keberlangsungan hidup manusia, hewan, maupun tumbuhan. Kehidupan sehari-hari masyarakat tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan air bersih, baik untuk keperluan minum, memasak, mandi, mencuci, maupun aktivitas lain yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan. Ketersediaan air bersih yang memadai tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan domestik, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup, pencegahan penyakit, serta menunjang pembangunan berkelanjutan (Anggraini et al., 2025; Fatrisya et al., 2025). Di Indonesia, pentingnya pengelolaan air diatur secara tegas dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa tanah, air, dan kekayaan alam dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini menjadi dasar bahwa akses terhadap air bersih merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh negara.

Sebagai wujud pelaksanaan amanat tersebut, pemerintah Indonesia meluncurkan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS). Program ini merupakan salah satu upaya strategis pemerintah pusat dan daerah dalam meningkatkan akses air minum layak dan sanitasi yang sehat, terutama di wilayah perdesaan (Bulo et al., 2024; Darianti et al., 2025). Ciri khas PAMSIMAS adalah pendekatan partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga diharapkan aktif terlibat dalam pembangunan, pengelolaan, dan pemeliharaan sarana air bersih (Chaerunnissa, 2015; Pratama & Isnani, 2018; Suparti, 2023). Dengan demikian, keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam menjaga keberlanjutan fasilitas yang telah dibangun.

Namun, implementasi PAMSIMAS di berbagai daerah menunjukkan dinamika yang beragam. Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan adanya perbedaan signifikan dalam hal kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Saputra (2023) menemukan bahwa kualitas air, kontinuitas pasokan, serta responsivitas pengelola program menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan PAMSIMAS. Sementara itu, penelitian oleh Yati et al. (2021) menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan fasilitas menyebabkan terhambatnya keberlanjutan program, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan pengguna. Hal serupa juga disampaikan oleh Fikriah et al. (2025), yang menegaskan bahwa faktor teknis seperti kualitas air yang keruh, gangguan pasokan, serta kurang cepatnya perbaikan infrastruktur menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan PAMSIMAS.

Kondisi tersebut juga tampak di Desa Tihu, Kecamatan Bonepantai, sebagai salah satu lokasi penerima bantuan program PAMSIMAS. Meskipun program ini diharapkan dapat memperluas akses air bersih, kenyataannya masyarakat masih menghadapi berbagai persoalan. Pada musim hujan, air yang mengalir melalui jaringan PAMSIMAS sering kali keruh, berwarna kecoklatan, dan dinilai tidak layak untuk dikonsumsi. Walaupun tidak berbau, sebagian besar warga memilih untuk tidak menggunakannya sebagai air

minum, melainkan hanya untuk kebutuhan mandi dan mencuci. Untuk keperluan konsumsi, mereka lebih mengandalkan air galon atau sumber alternatif lainnya. Selain itu, kontinuitas pasokan air juga masih menjadi permasalahan. Pada musim kemarau atau waktu-waktu tertentu, aliran air sering terhenti sehingga masyarakat harus mencari sumber air lain yang belum tentu terjamin kualitasnya.

Persoalan lain yang muncul adalah rendahnya responsivitas pengelola terhadap keluhan warga. Perbaikan jaringan maupun penanganan masalah kualitas air sering kali berjalan lambat dan kurang komunikatif. Hal ini semakin diperparah dengan minimnya sosialisasi mengenai pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sarana air bersih. Banyak warga beranggapan bahwa penyediaan air sepenuhnya merupakan tanggung jawab pemerintah, sehingga keterlibatan mereka dalam menjaga dan mengelola fasilitas masih sangat rendah. Padahal, konsep partisipasi masyarakat merupakan pilar utama keberhasilan PAMSIMAS.

Dalam konteks ini, evaluasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi penting untuk dilakukan sebagai tolok ukur efektivitas pelaksanaan program. Evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan PAMSIMAS, tetapi juga untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, hambatan teknis maupun nonteknis, serta aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan layanan air bersih. Melalui evaluasi, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat serta arah kebijakan yang perlu ditempuh oleh pengelola maupun pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas air bersih yang disediakan melalui PAMSIMAS di Desa Tihu, mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Fokus kajian meliputi aspek kualitas air, kontinuitas pasokan, serta responsivitas pengelola dalam menanggapi keluhan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki kinerja program PAMSIMAS, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan akses air bersih yang layak, berkelanjutan, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Desa Tihu, Kecamatan Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Lokasi penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Sumber: *Google Inc, 2024*

2.2 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods* (Pane et al., 2021), menggabungkan kuantitatif untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui kuesioner dan uji kualitas air, serta kualitatif untuk menggali pendapat dan pengalaman masyarakat melalui wawancara. Pendekatan ini mengombinasikan data numerik dan wawasan deskriptif untuk memberikan gambaran lengkap tentang kepuasan terhadap pelayanan air bersih.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah tangga pengguna layanan air bersih PAMSIMAS di Desa Tihu. Sampel untuk kualitas air diambil dari satu titik di bak penampungan air bersih PAMSIMAS, karena kerusakan jaringan perpipaan akibat perbaikan jalan dan bencana alam. Sampel air diuji berdasarkan kejernihan, bau, rasa, dan kandungan zat-zat sesuai standar kualitas air bersih.

Untuk sampel kepuasan masyarakat, digunakan metode random sampling dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Dengan populasi 150 dan tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel yang diperoleh adalah 60 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

2.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan pengujian kualitas air. Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen resmi dan laporan tahunan Program PAMSIMAS di Desa Tihu.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga tabel utama, yaitu:

- 1) Kuesioner dengan skala Likert 5 poin untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas air, kontinuitas pasokan, respons pengelola, dan partisipasi warga
- 2) Observasi langsung terhadap kondisi infrastruktur dan distribusi air PAMSIMAS
- 3) Wawancara semi-terstruktur dengan masyarakat dan pengelola guna menggali pandangan dan permasalahan terkait pelayanan air bersih.

2.6 Teknik Pengolahan Data

- 1) Uji Validitas
Dilakukan dengan korelasi Pearson melalui SPSS. Pernyataan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
- 2) Uji Reliabilitas
Menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$.

2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, kualitas air diuji di laboratorium dan dibandingkan dengan standar baku mutu sesuai PP No. 22 Tahun 2021 dan Permenkes No. 2 Tahun 2023. Kedua, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas air dianalisis secara deskriptif, dengan pengolahan data kuesioner menggunakan Excel atau SPSS. Ketiga, tingkat kepuasan masyarakat dihitung menggunakan skala Likert 5 poin dan dirata-rata untuk melihat gambaran umumnya. Terakhir, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui SPSS, dengan nilai $\geq 0,6$ dianggap cukup reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Tihu di Kecamatan Bonepantai, Kabupaten Bone Bolango, memiliki bentang alam perbukitan dan dataran rendah di pesisir Teluk Tomini. Mayoritas penduduknya bekerja sebagai petani, nelayan, atau di sektor informal. Meski infrastruktur dasar cukup, akses air bersih masih menjadi kendala. Program PAMSIMAS telah diterapkan, tetapi suplai air masih tidak stabil dan kualitasnya kurang jernih, terutama saat musim hujan.

3.2 Hasil Uji Laboratorium Kualitas Air

Hasil uji kualitas air menunjukkan bahwa air tidak memenuhi standar Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023, khususnya pada parameter mikrobiologi (*E. Coli* dan *Total Coliform*) yang melebihi ambang batas 0 CFU/100 ml. Hal ini menandakan bahwa air tersebut tidak layak dikonsumsi sebagai air minum. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pengawasan lebih lanjut guna menjamin kualitas air yang aman sesuai ketentuan demi melindungi kesehatan masyarakat.

3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh item pernyataan pada tujuh variabel dinyatakan valid ($r_{hitung} > 0,254$ dan $p < 0,05$) dan reliabel (*Cronbach's Alpha* $> 0,60$). Artinya, instrumen yang digunakan layak dan konsisten untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS.

3.4 Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan masyarakat Desa Tihu terhadap layanan air bersih PAMSIMAS. Dari 150 pengguna, diambil 60 responden menggunakan rumus Slovin (*margin of error* 10%) dan teknik simple random sampling, dengan karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lama tinggal.

3.4.1 Usia

Mayoritas responden pengguna PAMSIMAS di Desa Tihu berusia 41–52 tahun, sebanyak 27 orang (45%), diikuti kelompok usia 26–40 tahun (24 orang/40%) dan 53–65 tahun (9 orang/15%). Kelompok usia 41–52 tahun merupakan pengguna terbanyak.

3.4.2 Jenis Kelamin

Mayoritas responden pengguna PAMSIMAS di Desa Tihu adalah laki-laki, sebanyak 51 orang (85%), sedangkan perempuan hanya 9 orang (15%).

3.4.3 Pendidikan Terakhir

Mayoritas responden pengguna PAMSIMAS di Desa Tihu memiliki pendidikan terakhir di tingkat SD, yaitu 23 orang (38,33%), diikuti SMP (20 orang/33,33%), SMA (15 orang/25%), dan S1 (2 orang/3,33%).

3.4.4 Pekerjaan

Mayoritas responden pengguna air PAMSIMAS dalam penelitian ini bekerja sebagai nelayan, dengan jumlah mencapai 24 orang, atau sekitar 40,00% dari total responden.

3.5 Hasil Penelitian Evaluasi Kepuasan Masyarakat

Hasil survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS di Desa Tihu mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan data dari 60 responden, berikut adalah hasil analisis untuk masing-masing variabel utama:

3.5.1 Deskripsi Variabel

Penelitian ini mencakup tujuh variabel utama: Kepuasan Terhadap Kualitas Air, Persepsi Terhadap Pelayanan, Pengalaman Pribadi, Keterlibatan Masyarakat, Dampak Sosial dan Ekonomi, Evaluasi Pemerataan Akses, dan Pemanfaatan Air PAMSIMAS. Survei menggunakan skala Likert dengan bobot 1 hingga 5, melibatkan 60 responden untuk memberikan gambaran komprehensif terkait variabel yang diteliti.

3.5.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Terhadap Kualitas Air PAMSIMAS

Berikut adalah tabel yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas air yang disediakan oleh PAMSIMAS telah ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kepuasan Terhadap Kualitas Air PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Presentase (%)
Sangat Memuaskan	0	0,00%
Memuaskan	0	0,00%
Cukup Memuaskan	10	16,67%
Tidak Memuaskan	42	70,00%
Sangat Tidak Memuaskan	8	13,33%
Total	60	100,00%

3.5.3 Variabel Persepsi Terhadap Pelayanan PAMSIMAS

Persepsi terhadap Pelayanan PAMSIMAS mencerminkan pengalaman responden mengenai kontinuitas dan kualitas pasokan air, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Persepsi Terhadap Pelayanan PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	0	0,00 %
Memuaskan	1	1,67 %
Cukup Memuaskan	16	26,67 %
Tidak Memuaskan	31	51,67 %
Sangat Tidak Memuaskan	12	20,00 %
Total	60	100,00 %

3.5.4 Variabel Pengalaman Pribadi dengan PAMSIMAS

Variabel ini menunjukkan pengalaman pribadi responden dalam menggunakan air PAMSIMAS, yang meliputi kepuasan mereka terhadap kontinuitas dan kualitas pasokan air ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Pengalaman Pribadi dengan PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	5	8,33 %
Memuaskan	24	40,00 %
Cukup Memuaskan	26	43,33 %
Tidak Memuaskan	5	8,33 %
Sangat Tidak Memuaskan	0	0,00 %
Total	60	100,00 %

3.5.5 Variabel Keterlibatan Masyarakat Dalam Program PAMSIMAS

Variabel berikut menunjukkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan dan perencanaan program PAMSIMAS ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Keterlibatan Masyarakat Dalam Program PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	0	0,00 %

Memuaskan	7	11,67 %
Cukup Memuaskan	40	66,67 %
Tidak Memuaskan	13	21,67 %
Sangat Tidak Memuaskan	0	0,00 %
Total	60	100,00 %

3.5.6 Variabel Dampak Sosial dan Ekonomi dari PAMSIMAS

Variabel Dampak Sosial dan Ekonomi dari PAMSIMAS ini menggambarkan dampak sosial dan ekonomi yang dirasakan masyarakat sebagai akibat dari penggunaan air PAMSIMAS, ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Dampak Sosial dan Ekonomi dari PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	2	3,33 %
Memuaskan	32	53,33 %
Cukup Memuaskan	18	30,00 %
Tidak Memuaskan	8	13,33 %
Sangat Tidak Memuaskan	0	0,00 %
Total	60	100,00 %

3.5.7 Variabel Evaluasi Terhadap Pemerataan Akses Air PAMSIMAS

Variabel berikut ini menunjukkan bagaimana masyarakat menilai pemerataan akses air bersih dari PAMSIMAS di desa ini, ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Evaluasi terhadap Pemerataan Akses Air PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	3	5,00 %
Memuaskan	42	70,00 %
Cukup Memuaskan	10	16,67 %
Tidak Memuaskan	5	8,33 %
Sangat Tidak Memuaskan	0	0,00 %
Total	60	100,00 %

3.5.8 Variabel Pemanfaatan Air PAMSIMAS

Pemanfaatan Air PAMSIMAS di Desa Tihu mengungkapkan bagaimana masyarakat memanfaatkan air PAMSIMAS, ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Pemanfaatam Air PAMSIMAS

Kategori	Frekuensi (fi)	Σ %
Sangat Memuaskan	0	0,00%
Memuaskan	20	33,33%
Cukup Memuaskan	33	55,00%
Tidak Memuaskan	7	11,67%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0,00%
Total	60	100,00 %

3.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Air Bersih Pamsimas

Berdasarkan hasil analisis data dari 60 responden, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PAMSIMAS di Desa Tihu. Dari sisi kualitas air, sebanyak 70% responden menilai bahwa air yang disalurkan memiliki kualitas rendah, terutama terkait kejernihan, bau, dan kebersihan pada musim hujan, sehingga menjadi faktor dominan penyebab ketidakpuasan. Faktor ketersediaan air juga menjadi permasalahan penting, di mana sekitar 51,67% responden menyatakan air tidak selalu tersedia setiap hari akibat gangguan teknis dan distribusi yang belum merata. Dari aspek tanggapan pengelola, sebanyak 43,33% responden menilai bahwa respon terhadap keluhan masyarakat masih lambat dan kurang jelas, sehingga menimbulkan kekecewaan. Selanjutnya, faktor akses air bersih turut memengaruhi kepuasan, di mana 70% responden menganggap kemudahan akses sangat menentukan, terutama bagi warga yang belum terjangkau sambungan air langsung. Dari sisi biaya layanan, sebagian besar masyarakat menilai biaya yang ditetapkan masih wajar, meskipun 30% di antaranya merasa tidak sebanding dengan kualitas air yang diperoleh. Sementara itu, faktor keterlibatan masyarakat juga

berperan dalam membentuk kepuasan, karena sebagian besar responden merasa kurang dilibatkan dalam pengelolaan, sehingga berdampak pada rendahnya rasa kepemilikan dan menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

3.7 Kualitas Layanan, Partisipasi Masyarakat, dan Kepuasan Pengguna pada Program PAMSIMAS di Desa Tihu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Tihu, Kecamatan Bonepantai, terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan terkait implementasi Program PAMSIMAS. Dari segi kualitas air, masyarakat masih menghadapi permasalahan serius karena air yang disalurkan sering kali keruh, berbau, bahkan tidak mengalir, terutama saat musim hujan atau ketika terjadi kerusakan jaringan. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan risiko kesehatan, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan warga terhadap layanan yang seharusnya menjamin kebutuhan dasar mereka. Selain itu, aspek pelayanan pengelola juga dinilai belum maksimal, terlihat dari lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat, minimnya informasi yang diberikan, serta komunikasi yang kurang efektif, sehingga menimbulkan kesan kurang transparan dan menurunkan kepuasan pengguna.

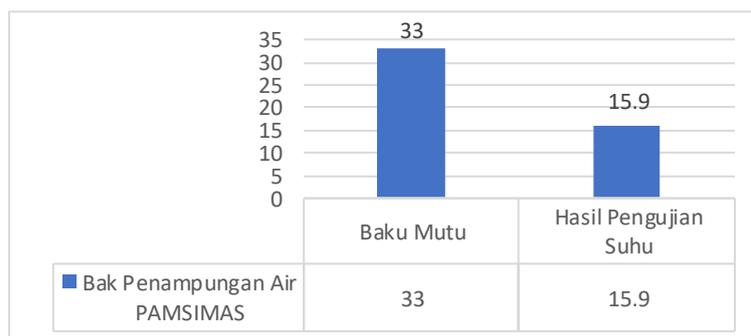
Gangguan teknis pada jaringan distribusi menyebabkan aliran air sering terganggu, baik berupa air tidak mengalir sama sekali maupun tekanan air yang lemah. Hal ini memaksa sebagian warga mencari sumber air alternatif yang lebih merepotkan dan berpotensi tidak aman bagi kesehatan. Dari sisi partisipasi masyarakat, keterlibatan warga cenderung menurun setelah program berjalan. Padahal, partisipasi aktif merupakan inti dari keberhasilan PAMSIMAS. Rendahnya keterlibatan ini menunjukkan perlunya strategi untuk membangun kembali rasa memiliki serta tanggung jawab bersama terhadap keberlanjutan fasilitas. Meskipun terdapat berbagai kendala, PAMSIMAS tetap memberikan dampak sosial ekonomi yang positif. Kehadiran program ini membantu efisiensi waktu masyarakat, mengurangi jarak tempuh untuk mengambil air, serta menekan beban biaya pembelian air dari luar. Namun demikian, tantangan masih muncul pada aspek akses air bersih yang belum merata, karena faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur membuat sebagian wilayah belum sepenuhnya terlayani, sehingga memicu ketidakpuasan dan ketimpangan dalam distribusi layanan.

Di sisi lain, tingkat pemanfaatan air PAMSIMAS tergolong tinggi karena digunakan untuk berbagai kebutuhan rumah tangga seperti memasak, mandi, mencuci, dan keperluan sehari-hari lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas dan kontinuitas layanan masih bermasalah, keberadaan PAMSIMAS tetap memiliki arti penting dalam kehidupan masyarakat Desa Tihu. Dengan demikian, program ini memerlukan perbaikan berkelanjutan baik dari segi teknis, pelayanan, maupun pemberdayaan masyarakat, agar tujuan penyediaan air bersih yang layak, aman, dan berkelanjutan benar-benar tercapai.

3.8 Kualitas Air Bersih PAMSIMAS di Desa Tihu

Pengujian kualitas air PAMSIMAS di Desa Tihu dilakukan satu kali dengan mengambil sampel di satu titik, yaitu bak penampungan air PAMSIMAS. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kelayakan air yang digunakan oleh masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhan air rumah tangga, sesuai dengan standar baku mutu berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023.

Hasil pengujian kualitas air parameter suhu dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 2.



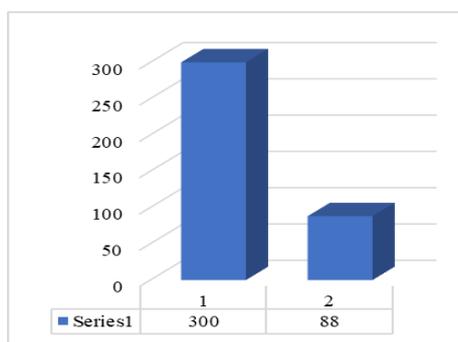
Gambar 2. Hasil Pengukuran Parameter Suhu

Hasil pengujian kualitas air parameter kekeruhan dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 3.



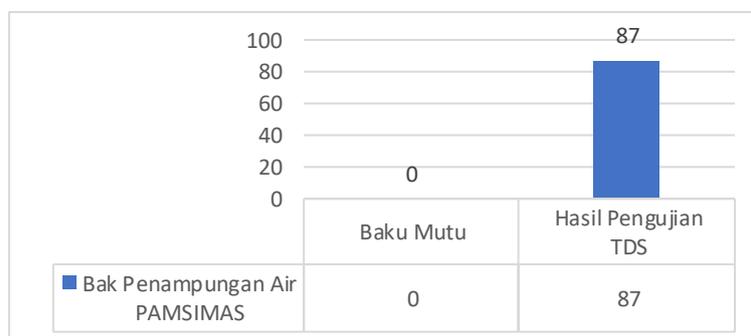
Gambar 3. Hasil Pengujian Parameter Kekeruhan

Hasil pengujian kualitas air parameter salinitas dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Pengujian Parameter Salinitas

Hasil pengujian kualitas air parameter TDS dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil Pengujian Parameter TDS

Hasil pengujian kualitas air parameter *E. Coli* dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 6.



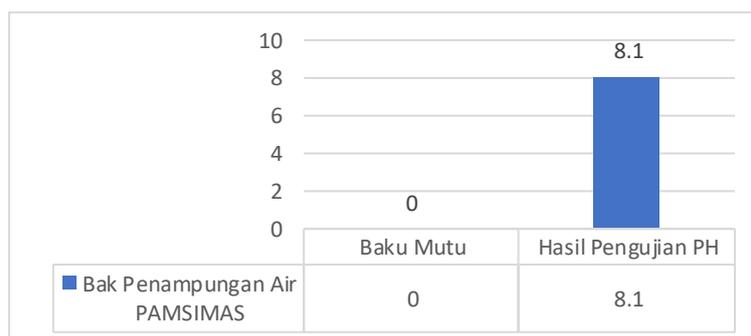
Gambar 6. Hasil Pengujian Parameter *E. Coli*

Hasil pengujian parameter Coliform dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Hasil Pengujian Parameter Coliform

Hasil pengujian parameter PH dengan baku mutu terhadap kualitas air PAMSIMAS ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 8. Hasil Pengujian Parameter PH

4 KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas air bersih dari program PAMSIMAS di Desa Tihu masih belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Sebanyak 42 (70%) masyarakat menyampaikan keluhan terkait kejernihan air, munculnya bau tidak sedap, dan aliran air yang tidak lancar, terutama saat musim hujan atau ketika ada gangguan teknis.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS di Desa Tihu secara umum masih tergolong rendah. Ketidakpuasan ini mencakup berbagai aspek layanan, seperti kualitas air, kestabilan suplai, tekanan air, kemudahan akses, kejelasan informasi, penanganan keluhan, dan keterjangkauan biaya. Meski demikian, sebagian masyarakat masih merasa puas pada aspek tertentu, terutama dalam hal biaya dan akses. Namun, masalah utama yang paling sering dikeluhkan tetap berkaitan dengan kualitas air yang kurang jernih dan suplai air yang tidak stabil, khususnya saat musim hujan.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas air, ketersediaan layanan, keterlibatan masyarakat, serta dampak sosial dan ekonomi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa meskipun air PAMSIMAS memenuhi sebagian standar fisika dan kimia, masih ditemukan kontaminasi mikrobiologi berupa bakteri E. Coli dan Coliform. Kontaminasi ini menandakan adanya pencemaran dari kotoran manusia atau hewan, sehingga air tidak sepenuhnya aman untuk dikonsumsi tanpa pengolahan lebih lanjut seperti perebusan atau penyaringan, karena berisiko menyebabkan penyakit seperti diare dan infeksi saluran pencernaan.

4.2 Saran/Rekomendasi

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas serta efektivitas kajian yang dilakukan, antara lain:

1. Pihak pengelola PAMSIMAS diharapkan meningkatkan kualitas air dengan melakukan pemeliharaan rutin, perbaikan sistem filtrasi, dan pengawasan berkala agar air yang didistribusikan tetap jernih, tidak berbau, dan layak konsumsi.

2. Peningkatan pelayanan dan komunikasi dari petugas PAMSIMAS sangat dibutuhkan, terutama dalam hal penyampaian informasi jika terjadi gangguan, serta respons cepat terhadap keluhan masyarakat agar kepercayaan warga terhadap program tetap terjaga.
3. Melibatkan masyarakat secara aktif dalam evaluasi dan pengelolaan PAMSIMAS agar mereka merasa memiliki program ini. Kegiatan seperti musyawarah rutin, pelaporan terbuka, dan pelatihan warga dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan program ke depan.

REFERENSI

- Anggraini, S. M., Rahmah, A. S., Miagustin, A. P., & Alfin, E. (2025). Analisis Perbandingan Keterediaan Air Bersih Antara Kawasan Perumahan Dan Perkampungan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3(4), 324-332.
- Bulo, M. A. M., Ekayani, A. D., & Dolontelide, M. C. (2024). Implementasi PAMSIMAS dalam Mendukung Pencapaian SDGs ke-6 di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 10269-10281.
- Chaerunnissa, C. C. C. (2015). Partisipasi masyarakat dalam program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (Pamsimas) di Kabupaten Brebes (Studi Kasus Desa Legok dan Desa Tambakserang Kecamatan Bantarkawung). *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 5(2), 99-113.
- Darianti, F. D., Hayat, H., & Suyeno, S. (2025). Kebijakan Program Nasional Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Berkelanjutan (Studi Pada Desa Jajar Kecamatan Wates Kabupaten Kediri). *Journal of Social and Economics Research*, 7(1), 1072-1084.
- Google Inc. (2024). *Lokasi Penelitian* [Image]. Google.
- Fatristya, L. G. I., Saimah, W., Hadi, I., & Aryanti, E. (2025). Peran air bersih dan sanitasi dalam meningkatkan kualitas hidup: Tinjauan literatur terhadap pencapaian tujuan SDGs 2030. *Jurnal Pendidikan, Sains, Geologi, dan Geofisika (GeoScienceEd Journal)*, 6(1), 596-602.
- Fikriah, A., Raudah, S., & Urahmah, N. (2025). Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(1), 57-66.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Standar Kualitas Air Minum*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 35.
- Pane, I., Hadju, V. A., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. S., Lestari, Z. W., ... & Aulia, U. (2021). Desain Penelitian Mixed Method. *Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 32.
- Pratama, A. B., & Isnani, A. T. (2018). Evaluasi berjalan program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(2), 148-162.
- Republik Indonesia. (1945). Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.
- Saputra, A. (2023). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Desa Wayau RT. 08 Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong).
- Suparti, H. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) KKM Mungkur Ma'asih Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 1110-1120.
- Yati, I., Trilestari, E. W., Sufianti, E., Mochtar, S., Gedeona, H. T., & Sugiharti, D. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kabupaten Purwakarta (Studi Kasus Di Desa Cikadu Kecamatan Cibatu). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 83-96.