



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 1614-1629

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Program Master Meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli

Sazni Nasution^{1✉}, Zoraya Alfathin Rangkuti²

Universitas Sumatera Utara

Email: zorayarankuti@usu.ac.id^{1✉}

Abstrak

Program Master Meter PDAM Cabang Medan Labuhan bertujuan untuk meningkatkan layanan akses air dari PDAM Cabang Medan Labuhan yang ditujukan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang secara teknis dan administratif tidak dapat dilayani oleh PDAM Cabang Medan Labuhan. Namun, dalam pelaksanaannya masih sering mengalami beberapa masalah yakni air yang keluar dari pipa kecil dan keruh, juga sering terjadi kebocoran pipa sehingga menyebabkan masyarakat sering membayar tarif lebih dari biasanya. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yakni purposive sampling dengan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini Triangulasi sumber dan Triangulasi Metode. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan program master meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli belum bisa dikatakan efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan seperti dari segi Sosialisasi program yang belum maksimal. Selain itu, pemantauan program juga belum maksimal. Namun ada beberapa indikator yang sudah tercapai seperti ketepatan sasaran program Master Meter, peserta program master meter dapat menikmati layanan air bersih dengan biaya terjangkau. Selanjutnya, pencapaian tujuan program sudah efektif karena program master meter mampu mencapai tujuan yang diharapkan yaitu memudahkan layanan akses air bersih bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Kata Kunci: *Efektivitas, Program, Master Meter*

Abstract

The Master Meter Program of PDAM Medan Labuhan Branch aims to improve water access services from PDAM Medan Labuhan Branch which is aimed at Low-Income Communities (MBR) who are technically and administratively unable to be served by PDAM Medan Labuhan Branch. However, in its implementation, it still often experiences several problems, namely water coming out of small and cloudy pipes, as well as frequent pipe leaks, causing people to often pay more tariffs than usual. The research method used in this study is descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques used are interviews, observations and documentation. The technique for determining informants is purposive sampling with data analysis, namely data reduction, data presentation and conclusions. The data validation techniques in this study are source triangulation and method triangulation. The results of this study show that the effectiveness of the implementation of the master meter program in Kota Bangun Village, Medan Deli District cannot be said to be effective because there are still several shortcomings such as in terms of program socialization that has not been maximized. In addition, program monitoring has also not been maximized. However, there are several indicators that have been achieved, such as the determination of the Master Meter program targets, participants in the master meter program can enjoy clean water services at affordable costs. Furthermore, the achievement of the program goals has been effective because the master meter program is able to achieve the expected goal, which is to facilitate clean water access services for low-income communities.

Keywords: *Effectiveness, Program, Master Meter*

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar yang selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk. Fungsi air bukan lagi hanya semata-mata digunakan untuk mandi, minum, dan mencuci tetapi sudah berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di daerah industri seperti di wilayah perkotaan. Saat ini sistem penyediaan air bersih perkotaan sudah modern dengan menggunakan jaringan perpipaan yang berada di permukaan tanah.

Melihat kenyataan yang ada saat ini, terutama di negara berkembang tidak semua masyarakat bisa menikmati air melalui jaringan perpipaan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh elevasi keadaan tanah dan terbatasnya jaringan perpipaan untuk menjangkau daerah-daerah tertentu serta keterbatasan anggaran dari pemerintah dalam memperluas jaringan infrastruktur. Sebagian masyarakat tidak mampu membayar biaya layanan air bersih perpipaan karena pendapatan yang rendah. Maka, pemerintah mencari alternatif lain agar masyarakat berpenghasilan rendah juga dapat menikmati air bersih seperti pada umumnya.

Salah satunya di Kecamatan Medan Deli yakni Desa Kota Bangun yang mengalami beberapa hambatan akses dalam memenuhi kebutuhan air sehingga tidak memungkinkan masyarakat Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli untuk dapat menikmati layanan air perpipaan. Selain itu, masyarakat tidak mampu untuk membayar biaya pemasangan sambungan pipa seharga sekitar Rp. 2.050.000, serta wilayah /lokal yang jauh sehingga sulit untuk memenuhi akses air.

Dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat akan air, Pemerintah mendirikan Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) melalui Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2016 tentang Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. Pemerintah terus berusaha keras mewujudkan 100 persen akses air minum aman dan dapat dinikmati seluruh masyarakat. Berbagai macam program pun diluncurkan untuk pemerintah pusat, provinsi maupun daerah untuk mencapai target tersebut. Diantaranya yang dijalankan di Kota Medan Pamsimas dan Master Meter. Pamsimas mulai dilaksanakan pada tahun 2008 hingga 2021. Sedangkan program Master Meter hingga saat ini masih dilaksanakan di beberapa wilayah di Indonesia.

Program Master Meter yang diperuntukkan bagi warga desa Kota Bangun yang selama ini tinggal di kawasan sulit dijangkau pipa PDAM. Master meter adalah salah satu program yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Medan Labuhan untuk mempercepat layanan dan memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat Kota Medan. Hal ini merupakan bagian dari kerja sama dengan *Indonesian Urban Water Sanitation and Hygiene* (IUWASH).

IUWASH (*Indonesian Urban Water Sanitation and Hygiene*) bekerja sama dengan jangka 5 tahun dengan dana sebesar 40,7 juta dolar Amerika Serikat. Program ini adalah bagian dari kerjasama komprehensif antara pemerintah Indonesia dan Amerika Serikat yang ditanda tangani pada tahun 2009 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan Presiden Barack Obama. Tujuan IUWASH adalah membantu pemerintah Indonesia mencapai tujuan pembangunan yang signifikan dan target *Universal Access* 2019 khususnya bagi peningkatan akses masyarakat terhadap air bersih yang aman dan fasilitas sanitasi yang layak.

Beberapa kriteria wilayah untuk program master meter adalah wilayah yang hanya dilewati pipa Distribusi bagi PDAM; wilayah yang betul-B40/MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah); harus ada pihak ketiga yang akan membangun distribusi layanan yang akan dikelola oleh kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), dimana KSM mewakili kelompok pelanggan untuk melakukan kesepakatan dengan PDAM; biaya pemasangan sambungan rumah disubsidi seluruhnya atau sebagian. Hal ini berdasarkan Peraturan Wali

Kota Medan Nomor 40 Tahun 2020 tentang Percepatan Pencapaian Akses Air Limbah Domestik Kota Medan.

Namun, dalam pelaksanaan program master meter terdapat beberapa kendala, yakni air yang dihasilkan keruh, berwarna, air yang mengalir dari pipa juga kecil, dan biaya pemakaian yang tidak sesuai dengan meteran. Selain itu, saat proses pembangunan master meter juga terdapat kontroversi antara masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah dalam gang dengan masyarakat yang bertempat tinggal di awal gang dan dekat dengan pipa dinas yang tidak memperbolehkan tanahnya dilalui pipa dan meminta biaya sewa. Oleh karena itu masyarakat harus berkoordinasi dan membuat perjanjian dengan warga pemilik tanah yang akan dilalui pipa agar bisa di tempati master meter.

Tabel 1. Tarif Air Minum

Jenis Tarif	Tarif Air Minum	
	≤ 10.000 ltr(Rp/Ltr)	≥10.00ltr(Rp/Ltr)
Sosial (S)		
1. Sosial Umum (S.1)	1.30	1.30
2. Sosial Khusus (S.2)	1.30	1.30
Non Niaga (RT)		
1. Rumah Tangga 1 (RT.1)	1.30	1.56
2. Rumah Tangga 2 (RT.2)	1.63	3.25
3. Rumah Tangga 3 (RT.3)	2.28	4.49
4. Rumah Tangga 4 (RT.4)	2.67	7.09
5. Rumah Tangga 5 (RT.5)	3.84	8.06
6. Rumah Tangga 6 (RT.6)	4.81	9.30
7. Kedutaan/Konsulat	4.29	8.91

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), 2024

Berdasarkan Tabel 1 diatas terdapat beberapa jenis tarif air minum mulai dari tarif yang paling rendah yakni tarif sosial dengan 1.30/Ltr sampai tarif Rumah tangga dengan beberapa tingkatan. Visi PDAM Tirtanadi yakni menjadi perusahaan mandiri yang memberikan pelayanan prima dan terdepan kepada masyarakat serta bermanfaat kepada seluruh stakeholders. Dalam hal ini pemerintah daerah Desa Kota Bangun dan Perusahaan Daerah Air Minum terus melakukan upaya inovasi pelayanan terkait pemenuhan cakupan pelayanan air bersih. Salah satunya adalah dengan membentuk kelompok Swadaya masyarakat atau biasa disebut dengan Kelompok Masyarakat Pengguna Air (POKMIR)

dalam hal pengawasan selain pegawai PDAM Tirtanadi Medan Labuhan untuk pemeliharaan dan pengelolaan pelayanannya kepada pelanggan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu terkait program master meter yang dilakukan oleh Anggraini (2020), hasil penelitian yaitu bahwa program penyediaan air bersih dan sanitasi, merupakan suatu program yang dibentuk oleh pemerintah pusat yang didukung oleh PGN Saka dengan mengutamakan masyarakat sebagai aktor yang sangat berperan penting dalam mengupayakan pembangunan dan penyediaan air bersih serta perbaikan sarana dan prasarana sanitasi terutama di Kecamatan Ujung Pangkah. Kemudian penelitian dari Wicaksono & Shadiq (2022), Hasil penelitian ini bahwa implementasi master meter berdampak dalam peningkatan peran serta KSM, cakupan jumlah pelanggan, pendapatan, efektivitas dan efisiensi bagi kedua belah pihak yang bekerjasama dalam upaya pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Kartini, 2023), Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan baik sesuai dengan kepuasan pelanggan, hanya satu indikator yaitu *assurance* yang sudah berjalan dengan baik kepada pelanggannya. Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yakni kurangnya sumber daya manusia, tidak adanya SOP waktu kerja dan kurangnya pemerataan pengecekan rutin setiap bulan ke rumah-rumah pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis , terdapat kebaruan (*novelty*). Jika dilihat dari teori yang digunakan sebagai pisau analisis, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Budiani, (2007) yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan, pemantauan program. Jika dilihat dari permasalahan yang terjadi dilapangan, lokasi yang dipilih penulis dalam penelitian ini belum pernah di teliti sebelumnya. Fokus penulis dalam kajian ini adalah tentang efektivitas Program Master Meter di Desa Kota Bangun. Selain itu, dalam penelitian ini, efektivitas program master meter dilihat dari sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pengawasan program. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Program Master Meter Di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli."

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode dan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah berada di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya adalah

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan adalah Teknik Purposive Sampling. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan sebab perolehan data yang di dapat diperoleh dari narasumber yang memiliki pengetahuan dan memahami permasalahan pada penelitian (Helaluddin & Wijaya, 2019). Kemudian untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya untuk teknik keabsahan data melalui triangulasi data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas merupakan hubungan antara output maupun tujuan dalam artian efektivitas merupakan ukuran bagaimana serta seberapa jauh tingkat output, kebijakan, maupun prosedur dari organisasi mencapai tujuan sebelumnya. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Farida et al., 2022). Sedangkan Pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam bentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung dengan kebijaksanaan, prosedur, serta sumber daya dimaksudkan untuk membawa suatu hasil guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Dalam proses pelaksanaan suatu program sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil, ataupun gagal sama sekali apabila ditinjau dari wujud hasil yang dicapai (Kogoya et al., 2021).

Ada empat indikator efektivitas pelaksanaan program master meter yang dapat dilihat berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Budiani (2007) sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran adalah sejauh mana kesesuaian antara penerima program dengan kriteria penerima program yang telah ditentukan (Makmur & Mifka, 2011). Sasaran program merupakan target dari pemerintah yang hendak dijadikan sebagai peserta program Master meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli dengan maksud agar program ini menjadi program yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan akses air bersih dengan mudah. Dalam menganalisis mengenai ketepatan sasaran program Master Meter, terdapat target sasaran program yang mana program master meter di tujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah yakni di bawah Rp.1.400.00.00 di Desa Kota Bangun.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Cabang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan Labuhan bahwa Program Master Meter di Desa Kota Bangun

Kecamatan Medan Deli hanya mencakup masyarakat berpenghasilan rendah saja. Kebijakan berkaitan dengan topik yang sangat subyektif dan harus bergantung pada interpretasi hasil (Dye, 2008).



Gambar 1. Kondisi Lingkungan Masyarakat

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Gambar 1. di atas penulis melakukan penelusuran lebih lanjut dengan melihat kondisi lingkungan masyarakat desa Kota Bangun, dan diperoleh informasi bahwa memang kondisi lingkungan masyarakat yang menerima program master meter masih memprihatinkan. Terdapat dua pedoman penting dalam defenisi keuntungan sosial, yaitu (1) Tidak boleh ada kebijakan yang diambil jika biaya yang dikeluarkan melebihi manfaatnya (2) Antar alternatif kebijakan dalam hal ini, pengambil keputusan harus memilih kebijakan yang menghasilkan manfaat terbesar dibandingkan biaya. Dengan kata lain, suatu kebijakan dikatakan rasional saat perbedaan antara nilai-nilai yang dikorbankan bersifat positif dan lebih besar dibandingkan alternatif lainnya.

Dalam proses untuk ikut serta dalam program master meter, Perusahaan Daerah Air Minum mengecek langsung kondisi lingkungan masyarakat, karena selain berpenghasilan rendah terdapat beberapa persyaratan wilayah untuk program master meter diantaranya yaitu wilayah hanya dilewati pipa distribusi PDAM. Dengan kata lain jika wilayah masyarakat tidak dilewati oleh pipa Distribusi atau Dinas PDA wilayah tersebut tidak diizinkan mengikuti program master meter. Kemudian , harus ada pihak ketiga yang akan membangun distribusi layanan yang selanjutnya akan dikelola oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), dimana KSM mewakili pelanggan untuk melakukan kesepakatan dengan PDAM.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa melalui Sistem Pemberdayaan dengan membentuk Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) atau Kelompok Pengguna Air (POKMIR)

dapat meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap lingkungan. Selain memelihara dan menjaga fasilitas agar tidak rusak, rasa kekeluargaan dan kerjasama antara masyarakat juga meningkat.

Program master meter memiliki sistem berkelompok, untuk satu meteran induk dapat digunakan untuk mengalirkan air kepada puluhan rumah tangga. Oleh karena itu, masyarakat yang butuh program ini jarak rumahnya harus dekat dan jumlah masyarakat yang membutuhkan di wilayah tersebut harus mencukupi, jika hanya satu atau kurang dari sepuluh dan jarak antara satu rumah dengan rumah lainnya jauh maka program ini tidak dapat dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Program Master Meter sudah tepat sasaran yakni untuk masyarakat berpenghasilan rendah, melihat bagaimana kondisi lingkungan masyarakat pelaksana program yang masih memprihatinkan. Program master meter ini juga pada kenyataannya mendapatkan perhatian khusus karena menjadi salah satu program yang masih berjalan hingga saat ini di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Medan Labuhan sehingga dalam hal pelaksanaan harus maksimal sesuai dengan target pelayanan yang sudah ditentukan.

2. Sosialisasi

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu sosialisasi program harus dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis dengan memberdayakan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi, hal itu dilakukan untuk melihat kemampuan penyelenggara terkait program serta tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik.

Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Labuhan dalam usahanya untuk menyelesaikan permasalahan air bersih, tentunya tidak hanya terletak pada aparturnya saja, tetapi diperlukan pula suatu komunikasi berupa sosialisasi terhadap masyarakat Desa Kota Bangun baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut perlu untuk dilaksanakan karena bagaimanapun masyarakat berpenghasilan rendah di Desa Kota Bangun merupakan objek utama dari program master meter dalam membantu mendapatkan akses air bersih.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa Sosialisasi Program Master Meter hanya dilakukan diawal program saja. Adapun materi kegiatan sosialisasi yang dilakukan dalam bentuk pelatihan meliputi beberapa hal yaitu pelatihan penyuluhan Perencanaan Master Meter, pelatihan konstruksi Master Meter, pelatihan perhitungan tarif, pengelolaan

pelaporan keuangan, pelatihan operasional dan pemeliharaan Master Meter.

Beberapa tahapan Pembangunan Layanan Master Meter di Kecamatan Medan Deli diantaranya adalah (1) Penyiapan masyarakat yakni pemilihan lokasi, pelibatan fasilitator, perencanaan di tingkat masyarakat, peningkatan kapasitas bagi masyarakat untuk pemanfaatan sambungan master meter dan pembentukan KSM; (2) Perencanaan sistem master meter yakni: penyiapan rencana teknis dan pembiayaan untuk konstruksi sambungan master meter; (3) Pengadaan barang yakni pengadaan barang untuk pembiayaan perpipaan dan aksesoris sebelum meter induk menjadi tanggung jawab PDAM, pengadaan barang untuk perpipaan, aksesoris, dan meter pelanggan menjadi tanggung jawab pemberi dan masyarakat; (4) Konstruksi sebelum meter induk yakni sistem jaringan perpipaan dan aksesoris yang menjamin air sampai ke meter induk, termasuk pemasangan meter induknya; (5) Konstruksi setelah meter induk yakni sistem jaringan perpipaan dan aksesoris yang menjamin air sampai ke masyarakat, termasuk pemasangan meter pelanggan (tanggung jawab lembaga donor dan masyarakat. (6) Operasional dan pemeliharaan yakni sebelum meter induk menjadi tanggung jawab PDAM sedangkan operasional dan pemeliharaan sesudah meter induk menjadi tanggung jawab KSM.

Hasil wawancara diketahui bahwa Sosialisasi Program Master Meter hanya dilakukan diawal program saja. Adapun materi kegiatan sosialisasi yang dilakukan dalam bentuk pelatihan meliputi beberapa hal yaitu pelatihan penyuluhan Perencanaan Master Meter, pelatihan konstruksi Master Meter, pelatihan perhitungan tarif, pengelolaan pelaporan keuangan, pelatihan operasional dan pemeliharaan Master Meter.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa Sosialisasi Program Master Meter di Desa Kota Bangun belum efektif. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung terhadap masyarakat menyangkut master meter telah dipahami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Medan Labuhan dengan mengumpulkan masyarakat Desa Kota Bangun dan menjelaskan tentang program Master Meter. Namun sosialisasi tersebut tidak berjalan karena yang dikumpulkan hanya sebagian masyarakat saja. Masyarakat lainnya tidak disampaikan sehingga tidak ikut saat sosialisasi program master meter. Sosialisasi melalui media lain seperti spanduk hanya dibuat beberapa tempat saja, tidak menyeluruh. Menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang Program Master Meter. Bahkan masyarakat yang berpartisipasi dalam Program Master Meter juga masih ada yang belum mengetahui sistem Program Master Meter padahal ikut dalam program tersebut.

3. Tujuan

Tujuan merupakan pedoman dalam pencapaian program serta aktivitas yang memungkinkan untuk terukurnya efektivitas maupun efisiensi kelompok. Tujuan adalah sesuatu yang individu upayakan tercapai, hal ini bisa berupa objek atau tujuan dari suatu tindakan (Locke, 1689).

Tujuan utama program Master Meter adalah untuk menjawab permasalahan akses air bersih yang ada di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli dimana tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih. Dalam menentukan efektivitas pencapaian tujuan program Master Meter di Desa Kota Bangun, terdapat indikator yang menjadi tujuan program master meter yaitu memberikan layanan akses air bersih melalui PDAM dan membangun jiwa kemandirian serta kepekaan terhadap lingkungan masyarakat Desa Kota Bangun.

Jika ditinjau lebih dalam berdasarkan teori Budiani (2007) dan permasalahan yang terjadi, maka tujuan program bisa di bagi ke dalam beberapa aspek (a) Aksesibilitas yakni memberikan akses air bersih yang layak dan terjangkau bagi masyarakat yang sebelumnya belum terlayani atau sulit mendapatkan air bersih. (b) Efisiensi yakni meningkatkan efisiensi distribusi air bersih dengan menggunakan sistem Master meter yang terpusat. (c) Keadilan yakni menjamin keadilan dalam distribusi air bersih dengan memberikan akses yang sama bagi semua lapisan masyarakat. (d) Berkelanjutan yakni membangun sistem penyediaan air bersih yang berkelanjutan baik dari segi teknis maupun finansial.

Tabel 2. Layanan Sambungan Program Master Meter

No	Manfaat Layanan Sambungan Master Meter		
	PDAM	Masyarakat	Pemerintah Daerah (PEMDA)
1.	Kemudahan dalam hal administrasi dan tagihan rekening air karena hanya berurusan dengan satu konsumen (KSM), hal ini menyebabkan biaya overhead rendah dan efisiensi penagihan tinggi	Kemudahan administrasi untuk mendapatkan sambungan	Peningkatan jumlah penduduk yang mempunyai akses air minum perpipaan, kesehatan masyarakat meningkat, kegiatan ekonomi/taraf hidup masyarakat meningkat

<p>2. Tidak ada masalah kebocoran dan sambungan illegal setelah meter induk, tidak ada kehilangan air, masyarakat akan menjaga agar kebocoran serendah mungkin.</p>	<p>Partisipasi aktif dalam pemeliharaan jaringan (melaporkan kebocoran, sambungan illegal, penggunaan pompa) dalam membantu PDAM. Dengan demikian suplai air dapat lebih diandalkan</p>	<p>Masyarakat dididik untuk memelihara dan bertanggung jawab atas utilitas yang ada</p>
<p>3. Memungkinkan sistem jaringan perpipaan sederhana/ teknologi berbiaya rendah, dimana biaya investasi persambungan lebih rendah, dan memungkinkan untuk memberikan air perpipaan di semua area</p>	<p>Sistem pembayaran lebih mudah dan fleksibel, bisa membayar harian/ mingguan/ bulanan secara tunai berdasarkan meter individu atau tarif rata- rata.</p>	<p>Umur pakai sarana Meningkatkan dan mengurangi biaya pemeliharaan</p>
<p>4. PDAM dapat melayani rumah dengan status tidak jelas/bukan pelanggan PDAM langsung dan tidak ada permasalahan.</p>	<p>Kemudahan akses pada air perpipaan dengan harga terjangkau.</p>	

Sumber: Panduan Layanan Master Meter, 2023

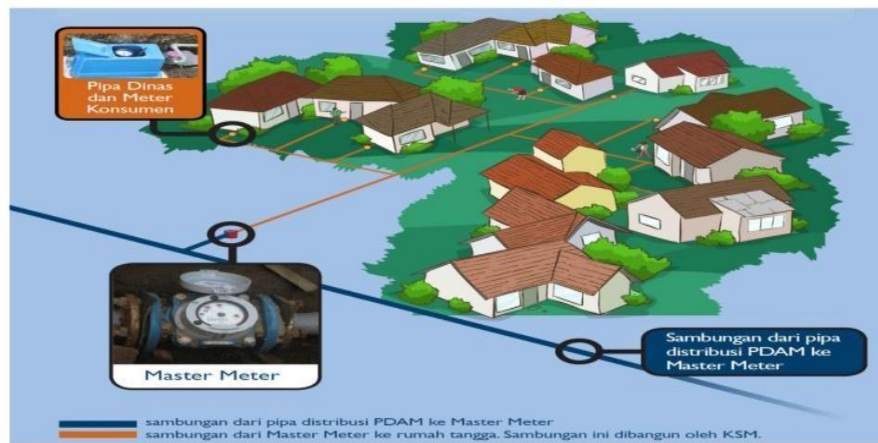
Berdasarkan Tabel 2. diatas manfaat master meter tidak hanya sebatas meningkatkan akses air saja, namun memudahkan dalam segi administrasi, dan sistem pembayaran yang memudahkan masyarakat. Selain itu, manfaat master meter juga dirasakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yakni memudahkan dalam hal administrasi dan tagihan air karena hanya berurusan dengan satu konsumen (KSM), memungkinkan sistem jaringan perpipaan sederhana dengan biaya yang rendah sehingga memungkinkan untuk memberikan layanan di semua wilayah. Sedangkan manfaat untuk PEMDA yakni meningkatkan jumlah penduduk yang memiliki akses air sehingga kesehatan masyarakat juga ikut meningkat, meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap lingkungan sehingga umur pakai infrastruktur meningkat.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh beberapa informan dapat diketahui bahwa masyarakat Desa Kota Bangun yang berpenghasilan rendah merasa sangat terbantu dengan program master meter ini. Hal ini sesuai dengan tujuan layanan sambungan master

meter secara spesifik yaitu (1) Memberikan alternatif pelayanan ke permukiman masyarakat berpenghasilan rendah yang biasanya merupakan daerah kumuh. (2) Memberikan alternative pelayanan bagi lokasi yang umumnya tidak memadai untuk standar teknis pelayanan PDAM (gang sempit, rumah- rumah tidak teratur, kondisi rumah tidak/semi permanen) baik di wilayah formal maupun informal. (3) Memberikan alternatif pelayanan bagi wilayah yang ada kekhawatiran bagi PDAM mengenai kehilangan air, pencurian air, dan masalah pembayaran. (4) Memberikan alternatif bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk membayar pemakaian air secara bulanan.

4. Pemantauan

Pemantauan program ialah pengawasan yang dilakukan pada program master meter Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli, yang dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat yang mendapatkan layanan program master meter. Adapun tujuan dilakukannya pemantauan program ini untuk mengetahui pencapaian target, ketepatan sasaran, serta pencapaian tujuan program master meter. beberapa pihak terkait akan terlibat didalam proses tahapan pengembangan master meter sesuai dengan perannya masing-masing.



Gambar 2. Sistem Pembagian Tanggung Jawab Master Meter

Sumber: Panduan Layanan Master Meter, 2023

Berdasarkan Gambar 2. pada prinsipnya perawatan bertujuan memelihara dan menjaga sarana agar air dapat mengalir. Dari pipa dinas hingga meteran induk menjadi tanggung jawab PDAM dan dari garis orange hingga ke rumah-rumah masyarakat menjadi tanggung jawab masyarakat melalui Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Sarana yang rusak dapat segera ditanggulangi/diperbaiki sehingga dapat bertahan dan berfungsi dalam waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa awal terbentuknya program master meter masyarakat yang rumahnya berada di depan gang dekat dengan pipa dinas tidak memperbolehkan tanahnya dilalui atau ditanam pipa sambung. Sempat juga terjadi konflik antar masyarakat depan gang dan masyarakat dalam gang sebagai penerima program master meter dan memang hal ini perlu adanya evaluasi mendalam terkait hubungan antara masyarakat sehingga kenyamanan pengguna program master meter dapat terjaga.

Tabel 3. Peran Stakeholders dalam Layanan Sambungan Master Meter

Proses tahapan	Lembaga Donor	PDAM	Fasilitator	KSM	Masyarakat
Pemilihan Lokasi/Masyarakat	X	XX	X	-	X
Penyiapan Masyarakat	-	X	XX	-	-
Perencanaan Sistem	-	X	X	-	XX
Pengadaan Barang	X	X	XX	-	-
Konstruksi Sebelum Master Meter Induk	-	XX	-	-	-
Konstruksi Sesudah Meter Induk	-	X	X	-	XX
Operasional dan Pemeliharaan	-	X	-	XX	X
Penentuan Tarif dan Penagihan Rekening	-	X	-	XX	X

Keterangan: XX = Penanggung jawab utama X = peran pendukung + aktif

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas, operasional dan pemeliharaan merupakan salah satu wujud dari pemantauan program dan menjadi bagian yang sangat penting dalam menjamin keberlanjutan sistem Master Meter. Operasional dan pemeliharaan harus bisa berjalan berjalan secara berkelanjutan yang dilakukan oleh kedua belah pihak, baik oleh PDAM maupun KSM. Tanggung jawab operasional dan pemeliharaan dibagi menjadi dua bagian, yaitu (1) Untuk operasional dan pemeliharaan sebelum meter induk menjadi tanggung jawab PDAM, sedangkan operasional dan pemeliharaan sesudah meter induk menjadi tanggung jawab KSM. (2) Harus ada SOP untuk melakukan operasional dan pemeliharaan dan dijadikan sebagai panduan KSM. (3) Harus dilakukan kegiatan pelatihan terkait operasional dan pemeliharaan, pelatihan dilakukan oleh fasilitator yang melibatkan lembaga pengampu dari Pemda dan PDAM.

Namun hal ini tidak sejalan dengan kepekaan masyarakat terhadap lingkungan,

terlihat dari masih banyak masyarakat yang kurang peduli saat melihat pipa bocor, mengatur intensitas kecepatan air saat pagi dan malam hari dan tidak merespon saat ada pengumuman di group sosial media. Sebelumnya sudah dibuat kesepakatan dan perjanjian bahwa program master meter dilaksanakan dengan membentuk organisasi oleh masyarakat pelaksana program master meter yang bertugas untuk menjaga dan memelihara infrastruktur program dengan tujuan agar program master meter bertahan dalam jangka panjang serta meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap lingkungan.

Melihat kondisi tersebut peneliti mencari tahu informasi terkait sarana dan prasarana program master meter kepada Ketua Kelompok Pengguna Air (POKMIR), dan diperoleh bahwa masyarakat mengalami masalah terkait sarana dan prasarana untuk program Master Meter sudah seharusnya di ganti. Namun dikarenakan dari awal sudah disepakati bahwa anggaran kerusakan infrastruktur di tanggung oleh masyarakat menyebabkan fasilitas yang seharusnya di ganti belum mendapat perhatian juga hingga saat ini.

Selain itu diperoleh juga informasi bahwa masalah yang di alami oleh Tim PDAM Medan Labuhan sangat kompleks yakni Kendala utamanya kurangnya anggaran untuk membantu memperbaiki infrastruktur program master meter yang tidak menjadi tanggung jawab pemerintah, dan pelaksanaan yang tidak optimal yaitu proses pelaksanaan program, termasuk pengawasan dan evaluasi, yang tidak berjalan baik.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara masyarakat sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program Master Meter dari segi pemeliharaan hingga anggaran kerusakan tidak dapat mengatasi masalah mengganti pipa yang rusak. Masyarakat mengusulkan kepada PDAM Cabang Medan Labuhan untuk mencari pendonor dari perusahaan setempat untuk membantu permasalahan. Proses pengembangan Master Meter akan melibatkan beberapa pihak yang terkait yakni: Lembaga Donor/Pemda, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Fasilitator, Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), dan Masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemantauan program Master Meter di desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli belum tercapai secara maksimal dilihat dari masih minimnya kepekaan dan kepedulian masyarakat sebagai penanggung jawab program dalam memelihara dan menjaga infrastruktur program. Namun, untuk pihak PDAM dalam pelayanan akses air sudah maksimal hal ini terlihat dari keterlibatan dan kesigapan pihak PDAM ketika masyarakat meminta bantuan tentang program master meter. Namun sedikit kendala karena tidak ada anggaran dari pusat untuk membantu perbaikan infrastruktur Program master meter sehingga pihak PDAM tidak

dapat membantu tentang perbaikan hanya bisa memberikan solusi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelaksanaan program Master Meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas ketepatan sasaran program dalam pelaksanaan Program Master Meter dapat dikatakan cukup efektif, dimana dalam penentuan sasaran penerima program mencakup masyarakat berpenghasilan rendah, dan peserta program master meter juga dapat menikmati layanan air bersih dengan biaya terjangkau. Kemudian efektivitas Sosialisasi program mengenai penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Medan Labuhan kepada masyarakat belum dapat dikatakan efektif, hal ini karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas maksud dari program master meter. Selanjutnya efektivitas tujuan program dalam pelaksanaan Program Master Meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli ini sudah efektif karena program master meter mampu mencapai tujuan yang diharapkan masyarakat yaitu memudahkan layanan akses air bersih bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Terakhir, untuk efektivitas pengawasan dalam pelaksanaan Program Master Meter di Desa Kota Bangun Kecamatan Medan Deli belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kepekaan masyarakat dalam menjaga dan memelihara infrastruktur program.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi (Studi Di Kecamatan Ujung Pangkah Kabupaten Gresik). *Jurnal Pembangunan Berkelanjutan*, 3(2), 27–31. <https://doi.org/10.22437/jpb.v3i2.8494>
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengganguran. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Dye, T. R. (2008). *Understanding Public Policy* (12th ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *KIMAP (Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik)*, 3(3), 961–972.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

- Kartini, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Kogoya, M., Posumah, J. H., & Kolondam, H. (2021). Pelaksanaan Program Pengentasan Kemiskinan Masyarakat di Desa Jirene Kecamatan Nogy Kabupaten Lanny-Jaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99), 81–91. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/32084>
- Locke, J. (1689). *An Essay Concerning Humane Understanding*.
- Makmur, & Mifka, S. A. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama.
- Wicaksono, S. T., & Shadiq, T. F. (2022). Analisa Implementasi Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Master Meter di Cabang Khusus Rajeg Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *PERSPEKTIF: Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1), 31–41.