

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PENGELOLAAN HIMPUNAN
PENDUDUK PEMAKAI AIR MINUM (HIPPAM)
(Studi di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang)**

Diana Riswanda¹, Sunariyanto², Agus Zainal Abidin³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: Dianariswand1@gmail.com*

ABSTRAK

Kinerja Pengelolaan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) sangat penting untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. HIPPAM atau sumur bor atesis ini sangat diperlukan untuk mengolah lembaga swadaya yang terdapat di Dusun Njeruk agar dapat berkembang dan bertahan hingga jangka waktu kedepan, dimana program HIPPAM ini diberikan oleh pihak PUPR guna memberikan konsumsi air bersih untuk masyarakat sekitar. Oleh karena itu perlunya evaluasi terhadap kinerja pegawai pada organisasi HIPPAM di Dusun Njeruk dan transparansi terhadap sesama anggota serta masyarakat sekitar untuk membentuk lembaga swadaya yang sejahtera dan memberikan dampak positif agar kinerja pengelolaan HIPPAM lebih optimal, signifikan, efisien, dan efektif. Metode penelitian ini adalah kualitatif yang dilakukan penelitiannya bertempat di Dusun Njeruk. Fokus penelitian pada skripsi adalah profil kinerja pengelolaan HIPPAM, faktor yang menyebabkan belum optimalnya kinerja pengelolaan HIPPAM, dan upaya untuk meningkatkan kinerja pengelolaan HIPPAM. Metode kualitatif ini menggunakan penelitian deskriptif yakni pendekatan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan menggunakan teknik analisis data oleh Amstrong dan Barong. Kesimpulan dari pemaparan hasil penelitian skripsi adalah kinerja pengelolaan HIPPAM masih belum efektif dan efisien, maka perlu adanya perubahan upaya meningkatkan kinerja pengelolaan HIPPAM. Dapat dilihat dari segi faktor-faktor kinerja yang belum optimal terpenuhi diantaranya faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor sistem pekerjaan, dan faktor situasi.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, HIPPAM, Lingkungan Masyarakat

Pendahuluan

Air bersih adalah kebutuhan dasar yang penting bagi kehidupan manusia, digunakan untuk konsumsi, sanitasi, dan kebutuhan wirausaha. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas berpengaruh pada kesehatan masyarakat dan kualitas hidup secara keseluruhan, Maskur (2024 : 3921). Oleh karena itu, akses terhadap air bersih harus menjadi prioritas dalam pembangunan nasional.

Pemerintah Indonesia telah tealah membentuk program dan kebijakan, seperti program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) dan program nasional lainnya yang bertujuan untuk memperluas akses air bersih bagi masyarakat. Selain itu, melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, pemerintah juga mengatur pengelolaan air bersih secara berkelanjutan dan berwawasan lingkungan. Namun, keberhasilan dari kebijakan-kebijakan ini masih membutuhkan dukungan dari berbagai pihak, termasuk masyarakat, sektor swasta, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Salah satu solusi yang telah diterapkan adalah pembentukan HIPPAM yang mengelola sistem distribusi air bersih di tingkat komunitas. Melalui upaya kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, diharapkan masalah akses air bersih dapat diatasi secara lebih efektif dan berkelanjutan, sehingga seluruh lapisan masyarakat Indonesia dapat menikmati manfaat dari air bersih yang layak. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum mengatur pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan sarana dan prasarana air minum dengan kualitas yang memadai serta kontinuitas yang terjamin.

Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan tersebut telah memberikan dasar hukum yang kuat dalam pengelolaan sumber daya air, namun tantangan besar tetap ada, terutama dalam memastikan distribusi yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Seperti halnya HIPPAM telah disalurkan oleh pihak PUPR di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang sejak tahun 2009 – sekarang yang telah beroperasi selama 16 tahun.

Akan tetapi dalam organisasi HIPPAM di Dusun Njeruk terdapat beberapa kendala diantaranya struktur organisasi, sistem administrasi serta sistem teknis, dan lingkungan masyarakat. Kendala pertama struktur

organisasi HIPPAM mengalami ketidakstabilan karena seringnya pergantian anggota, yang berdampak pada perubahan aturan dan prosedur sehingga mengganggu pelayanan administrasi dan memperburuk efisiensi dalam pelayanan air bersih. Kendala kedua sistem administrasi dan teknis HIPPAM mencakup pelayanan data yang belum optimal sehingga menyebabkan kesalahpahaman antara anggota dengan masyarakat pengguna HIPPAM dari hal tersebut masyarakat dapat menunggak taguhan yang mempengaruhi pendapatan dan biaya operasional.

Selain itu sistem teknis menghadapi tantangan seperti air keruh akibat tandon keruh akibat tidak dikuras setiap tiga bulan sekali, kapasitas tandon yang terbatas karena kubik air pada tandon HIPPAM sangat kecil untuk menampung pengguna HIPPAM yang semakin banyak, dan kurangnya genset untuk menjaga suplai air saat listrik padam dengan ini semuanya terhambat akibat kendala oleh keterbatasan biaya. Untuk itu dalam penelitian ini akan mengemukakan beberapa asumsi diantaranya pada kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, faktor yang menyebabkan belum optimalnya kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, dan upaya yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian HIPPAM yakni untuk mengukur kinerja HIPPAM di Dusun Njeruk, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, dan mengusulkan strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk. Dalam hal ini tujuan yang lebih spesifik pada penilian yang dikaji untuk menemukan solusi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan HIPPAM di tingkat lokal melalui pendekatan yang lebih sistematis dan terstruktur.

Manfaat Penelitian

Manfaat mengemukakan penelitian HIPPAM di Dusun Njeruk penulis harap dapat memberikan *impact positif* untuk mencakup khalayak umum baik dari segi akademis maupun non akademis dan paling utama memberikan manfaat pada Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu. Terdapat dua manfaat penelitian, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan menghasilkan model pelayanan terpadu air minum yang menggabungkan aspek teknis, sosial, dan ekonomi. Studi ini memperluas teori partisipasi dengan menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam menjaga lembaga swadaya HIPPAM. Manfaat teoritis penting untuk memperdalam pengetahuan tentang pengelolaan air minum di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan mencakup peningkatan kualitas dan keberlanjutan, efisiensi anggaran, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Tinjauan Pustaka

1. Teori Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tugas yang diberikan. Sedangkan menurut Armstrong dan Barong (1998:15), kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

Terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi kinerja, menurut Armstrong dan Barong (2000) dalam (Setiawan 2021:377) diantaranya :

- a. Faktor personal meliputi keterampilan individu, kompetensi, motivasi, dan komitmen.
- b. Faktor kepemimpinan meliputi kualitas motivasi, bimbingan, dan dorongan yang diberikan oleh pemimpin.
- c. Faktor sistem pekerjaan yang terdiri dari fasilitas dan dukungan yang disediakan organisasi untuk pegawai.
- d. Faktor situasional yakni perubahan atau tekanan yang berasal dari faktor internal maupun eksternal organisasi.

2. Teori Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi, instansi, lembaga (baik publik maupun sosial) untuk melindungi, memelihara, atau meningkatkan kesejahteraan, pemenuhan kebutuhan, dan pelayanan langsung kepada individu atau masyarakat. Menurut Moenir (2006:26), Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yakni kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Sistem pelayanan yang dijelaskan menunjukkan bahwa layanan terhadap HIPPAM di Dusun Njeruk merupakan serangkaian kegiatan yang saling terkait dan bertujuan untuk mencapai tujuan yang lebih besar dalam suatu organisasi.

3. HIPPAM

Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) adalah pelayanan yang dilakukan terhadap aset air bersih untuk memenuhi keperluan sehari-hari seluruh masyarakat. HIPPAM dalam pelayanan memberikan kewenangan sistem administrasi dan sistem teknis untuk masyarakat Dusun Njeruk. Dalam pelayanan HIPPAM meliputi pelayanan aset sarana dan prasarana air minum yang memberi dampak positif dan kualitas untuk kebutuhan masyarakat desa atau kota.

Terdapat pertimbangan penelitian HIPPAM peneliti dengan penelitian terdahulu, untuk membandingkan dan melengkapi rangkaian skripsi dengan menggali informasi yang berguna untuk mencari bahan sebagai persamaan atau perbedaan yang berkaitan dengan judul yang diangkat. Pemaparan beberapa penelitian terdahulu diantaranya :

1. Rocmad Effendy (2019) “Meningkatkan Kinerja Kelembagaan Organisasi Air Minum Berbasis Masyarakat Himpunan Pengguna Air Minum (HIPPAM)”, persamaan terhadap pengelolaan HIPPAM dalam kelembagaan, administrasi serta tata usaha sekretariat HIPPAM, dan komunikasi formal terstruktur dengan pelanggan belum terlaksana dengan baik.
2. Deddy Ahmad Fajar (2023) “Analisis Potensi Komersialisasi Sumber Mata Air Jolotundo Oleh Masyarakat Jolotundo”, perbedaan pada HIPPAM di pertataan Jolotundo berjalan dengan baik sehingga memberikan komersial kepada masyarakat, memberikan dampak positif untuk dusun dalam kesejahteraan masyarakat, dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Devit Suryadianto (2024) “Implementasi Sistem Informasi HIPPAM Desa Kaligondo Berbasis Web dan Android”, persamaan terhadap pengelolaan HIPPAM Banyuwono dalam data pembayaran warga karena dilakukannya dengan pemungutan oleh ketua RT melalui pencatatan di kartu pembayaran kemudian dilaporkan kepada pengurus HIPPAM.
4. Fandianto Erno (2023) “*Economic Feasibility Study of the HIPAM Clean Water Network System, Genting Village, Merjosari Village, Lowokwaru District, Malang City*”, persamaan terhadap perbandingan jumlah penduduk dan kebutuhan air yang terlalu minim penyediaan air dibanding kebutuhan oleh karena itu diameter pipa harus menyesuaikan dengan parameter hidrolika pipa transmisi pada sistem jaringan air bersih HIPPAM.
5. Silfa Ari Pradana (2021) “Efektifitas HIPPAM Untuk Kesejahteraan Masyarakat dengan studi kasus BUMDes Dewarejo di Desa Selorejo, Kecamatan Dau, Kab Malang”, perbedaan konteks pengelolaan HIPPAM BUNDes berdasarkan prinsip kooperatif dengan adanya perbaikan dalam struktur organisasi yang mendukung pengelolaan BUMDes HIPPAM ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan sistem pengelolaan air bersih di desa tersebut.

Kerangka pemikiran dalam penelitian yang berjudul Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) studi kasus di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang yakni disusun berdasarkan fakta-fakta, observasi, dan kajian pustaka. Kerangka berpikir dalam penelitian ini untuk mengemukakan dan mengevaluasi kinerja pelayanan HIPPAM sudah mencapai target yang diinginkan atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika kinerja pelayanan HIPPAM belum terealisasi dengan baik maka dalam kinerja pengelolaan HIPPAM terdapat problem yang mengakibatkan kinerja tidak terlaksanakan dengan signifikan dan belum optimal.

Dalam kerangka pemikiran ini peneliti fokus pembahasan menggunakan teori kinerja yang dilansir oleh Armstrong dan Barong. Teori kinerja menurut Armstrong dan Barong, kinerja kinerja terdapat problem atau telah mencapai tujuan yang dilaksanakan pada suatu tindakan dapat diukur dari proses kinerja, pengelolaan, dan lingkungan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian ilmiah dengan pendekatan kualitatif, yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme lebih menekankan pemahaman fenomena alamiah melalui data deskriptif. Fokus penelitian ini pada kondisi objek secara alamiah di lapangan, dengan tujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan HIPPAM.

Sumber datanya yakni data primer dan data sekunder. Data primer dihasilkan dari dokumentasi di lapangan serta wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti pengurus organisasi HIPPAM, ketua RT/RW, dan masyarakat sekitar. Sedangkan data sekunder dihasilkan dari berbagai sumber seperti website, artikel, dan undang-undang. Teknik pengumpulan data yang berfokus pada wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, dan dokumentasi.

Instrumen penelitian dalam metode kualitatif terdiri dari instrumen utama dan instrumen penunjang yang mendukung proses pengumpulan data. Konteks instrumen penelitian kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang, menggunakan metode wawancara dengan anggota pengurus HIPPAM dan masyarakat sekitar yang berperan langsung dalam pelayanan HIPPAM dan pengguna Lembaga Swadaya HIPPAM. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi fasilitas, tata kelola administrasi, serta partisipasi masyarakat dalam sistem HIPPAM. Dokumentasi digunakan untuk meliputi laporan keuangan, notulen rapat, peraturan internal organisasi yang memberikan gambaran mengenai transparansi dan efektivitas pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk. Dengan menggunakan beberapa instrumen tersebut maka peneliti dapat menggali data

secara komprehensif untuk memahami keadaan yang dihadapi HIPPAM di Dusun Njeruk dan dapat memberikan solusi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Teknik analisis data itu proses mengolah hasil penelitian untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai data yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2019:241), analisis data adalah proses yang sistematis dalam menyusun dan mencari data melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data dalam kategori-kategori tertentu, menjabarkan data ke dalam unit-unit kecil, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih data yang penting, dan membuat kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

1. Profil Kinerja Pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, Kelurahan Tasikmadu, Kota Malang

Adanya lembaga swadaya HIPPAM memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk memperoleh konsumsi air bersih dengan layak. Kinerja pelayanan HIPPAM berlaku dalam tim teknis, administrasi, dan masyarakat guna memberikan pelayanan pengguna HIPPAM dan misi utama mengembangkan lembaga swadaya HIPPAM di Dusun Njeruk.

a. Kinerja Pelayanan HIPPAM

Kinerja pelayanan HIPPAM dikaji dari situasi di lapangan sesuai dengan teori kinerja menurut Armstrong dan Barong, pada penelitian yang berjudul upaya peningkatan kinerja pegawai pelayanan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) dapat dikatakan masih belum terealisasi dengan baik. Dengan ini peneliti mempresentasikan bahwa organisasi yang dibentuk sangat bermanfaat untuk memberikan pelayanan dan mengembangkan lembaga swadaya hingga jangka waktu kedepan dan berguna untuk mendapatkan air bersih sebagai konsumsi, sanitasi, dan kebutuhan wirausaha. Hal ini sejalan dengan pendekatan faktor-faktor teori kinerja yakni faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor sistem pekerjaan, dan faktor situasi untuk terus menjadi pedoman yang bertujuan meningkatkan kualitas sistem kinerja dan mengurangi problematik akibat hambatan-hambatan pada organisasi dan masyarakat.

b. Proses Kinerja Pelayanan HIPPAM

Proses layanan pada kinerja pegawai dapat dikatakan belum optimal dan dalam sistem administrasi terkendala oleh anggaran yang berasal dari kas beban biaya pada struk tagihan yang tergolong sangat murah bernominal Rp 3.000,- dari tahun 2009 sampai saat ini masih belum berubah sehingga tidak dapat sepenuhnya memenuhi untuk membeli kebutuhan produksi HIPPAM seperti membeli genset, mengganti kubik meteran air pada tandon, dan anggaran untuk membersihkan tandon setiap tiga bulan sekali agar menghindari air keruh. Sedangkan sistem teknis terkendala akibat kurangnya anggota tim dan pemilihan anggota teknis hendaknya yang benar-benar sigap untuk menangani jika tiba-tiba ada aduan masyarakat mengenai meteran air miliknya terdapat kendala sehingga dapat dikerjakan dengan tim bukan individualisme. Dengan ini perlunya evaluasi terhadap layanan kinerja agar terus beroperasi dengan baik tanpa adanya silih paham dan kekecewaan antar anggota maupun masyarakat.

c. Hasil Penerapan Kinerja Pelayanan HIPPAM

Hasil penerapan kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, masih belum optimal. Akan tetapi dengan adanya lembaga swadaya HIPPAM sangat membantu masyarakat untuk bisa menikmati air bersih. Dengan adanya kinerja pegawai mempermudah penanganan pada masyarakat untuk mengadu jika terjadi masalah pada meteran air HIPPAM miliknya. Kinerja HIPPAM di Dusun Njeruk perlu di evaluasi karena belum efektif dan efisien maka perlu diperbaiki dari struktur organisasi, sistem administrasi, sistem teknis, dan masyarakat pengguna HIPPAM yang berguna untuk keberlangsungan jangka panjang.

2. Faktor yang Menyebabkan Belum Optimalnya Kinerja Pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk

Faktor yang menyebabkan belum optimal kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk yakni kinerja anggota tidak mengikuti peraturan organisasi yang dibuat dan masyarakat yang pro kontra selisih paham terhadap kinerja prosedur HIPPAM dan kecemburuan sosial. Peneliti perlu meneliti untuk mengetahui kinerja pengelolaan lebih jelas dengan pendekatan empat indikator teori kinerja menurut Armstrong dan Barong, diantaranya :

a. Faktor Personal

Faktor personal pada kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk tergolong masih belum optimal, karena sebagian skill dan pemahaman kompetensi HIPPAM tidak dikuasai oleh anggota organisasi sehingga berdampak pada proses kinerja. Setiap individu hendaknya memiliki keterampilan yang bernilai tinggi untuk diterapkan pada kinerja lapangan sehingga dapat menyesuaikan kemampuannya dengan aturan kerja dalam organisasi. Kompetensi pemahaman HIPPAM penting untuk sistem teknis dan sistem administrasi agar pelayanan sesuai dengan tujuan kebijakan yang organisasi bentuk dan perkembangan organisasi akan memberi kemudahan praktik lapangan. Motivasi dalam individu berpengaruh untuk memberikan atensi ketika melaksanakan program kerja dan berdampak positif untuk organisasi. Setiap personal harus memiliki komitmen kerja organisasi dengan mematuhi peraturan-peraturan yang dibuat.

b. Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan dalam kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk tidak optimal, karena pemimpin yang kurang aktif dan tidak memberikan pengarahan terhadap anggota untuk alur pengelolaan HIPPAM sesuai kebijakan pelayanan lembaga swadaya. Peran kepemimpinan dibutuhkan dalam organisasi untuk memberikan struktur kinerja pelayanan HIPPAM beroperasi dengan jelas dan terarah. Sehingga seorang pemimpin harus tegas, netral, transparan, dan mengarahkan progres tujuan organisasi sesuai dengan kesepakatan anggota bahwa organisasi akan terus berkembang.

c. Faktor Sistem Pekerjaan

Faktor sistem pekerjaan pada administrasi dan teknis masih belum efisien dan efektif, karena sistem administrasi tidak teliti ketika memasukkan data dari *hard file* ke *soft file* sehingga ketika cetak struk pembayaran sering kali dikomplain karena pembayaran bulan sebelumnya dengan jumlah tagihan di bulan berikutnya sangat melonjak. Sedangkan sistem teknis kurang anggota dan informan tidak jelas karena lapor meteran air rusak ke anggota selain tim teknis sehingga komunikasi tidak tersampaikan.

d. Faktor Situasi

Faktor situasi HIPPAM di Dusun Njeruk tidak optimal, karena pembentukan struktur anggota HIPPAM tidak jelas. Masyarakat yang tidak sepenuhnya mendukung kinerja pelayanan HIPPAM, selalu terjadi salah paham kepengurusan organisasi mengenai sistem kinerja. Seringkali pergantian anggota pengurus dan kebijakan terus berganti sehingga berdampak tidak kondusif yang berpengaruh pada sistem administrasi dan sistem teknis. Masyarakat yang provokasi mengenai lembaga swadaya, tidak seharusnya terjadi selisih paham untuk meruntuhkan HIPPAM karena di Dusun Njeruk satu-satunya lembaga swadaya yang difasilitasi oleh PUPR yakni HIPPAM Sumber Urip yang memberikan air bersih untuk masyarakat setempat.

3. Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk

Upaya untuk meningkatkan layanan dalam organisasi berjalan dengan optimal, signifikan, efisien, dan efektif memerlukan peningkatan kinerja pelayanan sebagaimana dapat dikelola sesuai dengan tujuan organisasi dan mensejahterakan masyarakat sekitar. Adapun tiga upaya meningkatkan kinerja pelayanan HIPPAM di Dusun Njeruk, diantaranya:

a. Upaya Memperbarui Struktur Organisasi dalam Kinerja Pelayanan HIPPAM

Upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan HIPPAM, perlu memperhatikan struktur organisasi agar kinerja pegawai terarah dan setiap anggota mengetahui prospek kerja yang harus diselesaikan. Untuk lebih baik dalam meningkatkan kinerja pegawai maka mengajukan SK struktur anggota yang dipilih dan terpilih bersedia tanggungjawab dalam menjalankan tugas. Struktur organisasi harus diperhatikan, karena dengan terbentuknya struktur yang jelas maka progres kinerja pelayanan HIPPAM akan berjalan dengan optimal, signifikan, efisien, efektif, dan sistem administrasi serta sistem teknis akan berprogres dengan jelas alurnya mengikuti prospek kerja yang telah disepakati oleh pemimpin dan anggota HIPPAM.

b. Upaya Mengeksplorasi Strategi Kinerja Pelayanan HIPPAM

Upaya mengeksplorasi strategi kinerja bermanfaat untuk meningkatkan performa setiap anggota dan tim organisasi. Adapun upaya mengeksplorasi dalam sistem administrasi dan sistem teknis dengan meningkatkan kinerja pegawai dengan evaluasi dan mencari solusi untuk mengembangkan kinerja lebih baik. Sistem administrasi lebih teliti mengenai pembukuan dan cetak struk tagihan sedangkan sistem teknis harus lebih kondusif terhadap kebutuhannya seperti penambahan meteran debit air pada tandon, setiap tiga bulan sekali tandon dikuras, pembelian genset untuk persediaan listrik padam, dan penambahan anggota tim teknis. Jika strategi kinerja pelayanan HIPPAM berjalan dengan optimal maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik.

c. Upaya Evaluasi Terhadap Situasi di Masyarakat Pengguna HIPPAM

Upaya evaluasi terhadap situasi di lingkungan masyarakat, untuk memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi HIPPAM dan menjaga lembaga swadaya HIPPAM dalam jangka panjang. Untuk menghindari pro dan kontra dengan masyarakat maka anggota HIPPAM transparansi terhadap kinerja pelayanannya. Masyarakat harus mengikuti prosedur dan aturan yang telah dibuat oleh anggota HIPPAM. Dengan masyarakat yang bisa diajak bekerja sama untuk mengembangkan lembaga swadaya HIPPAM kebutuhan HIPPAM akan terpenuhi begitupun dengan kebutuhan layanan masyarakat akan berprogres dengan baik. Masyarakat dianjurkan tidak cepat terprovokasi mengenai kinerja HIPPAM dan tidak seharusnya menerima informasi kinerja HIPPAM dengan semena-mena. Jika masyarakat bisa bekerjasama merawat dan mengembangkan lembaga swadaya HIPPAM maka anggota HIPPAM dan masyarakat akan lebih berkembang untuk memenuhi kurangnya kebutuhan HIPPAM di Dusun Njeruk Kelurahan Tasikmadu Kota Malang.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang berjudul Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) dapat disimpulkan belum efektif dan efisien. Diketahui dari hasil penelitian di lapangan dalam faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor sistem pekerjaan, dan faktor situasi masih belum terlaksanakan

dengan baik diketahui dari struktur organisasi tidak signifikan, sistem administrasi belum efisien, sistem teknis belum efektif, dan lingkungan masyarakat kurang mendukung terhadap kinerja pegawai serta masyarakat yang tidak dapat diajak kerjasama untuk menjaga lembaga swadaya HIPPAM.

Saran

Untuk mencapai kinerja pelayanan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) di Dusun Njeruk agar lebih baik kedepannya, struktur berjalan dengan signifikan, administrasi serta teknis dikelola dengan efisien serta efektif, dan lingkungan masyarakat dengan optimal mendukung lembaga swadaya HIPPAM maka penulis memberikan masukan yakni untuk mendapatkan kinerja pelayanan lebih bersinergi dan bergerak sesuai prospek kinerja maka paling utama perhatikan struktur organisasi dan dalam berorganisasi harus transparan, netral, dan siap bertanggungjawab atas kinerja pelayanan HIPPAM. untuk meningkatkan kinerja sistem administrasi, maka diperbaiki dalam efisiensi memasukkan data rekapan *hard file* ke pendataan di komputer *soft file* agar tidak ada kesalahan menetik nominal, efisiensi dalam mencetak struk tagihan guna menghindari keterlambatan pembagian struk dan meneliti kembali data nama pengguna HIPPAM terdapat tambahan pengguna atau ada yang sudah tidak menggunakan HIPPAM maka tidak perlu dicetak serta menghapus nama tersebut. Untuk meningkatkan sistem teknis, maka ketika memilih anggota teknis hendaknya benar-benar memilih bahwa orang tersebut bersedia agar ketika melaksanakan pembenahan tidak individualisme, pentingnya rekrut anggota teknis lebih dari satu orang, kontrol kondisi tandon setiap tiga bulan sekali dibersihkan menghindari air kotor, persediaan genset jika lampu padam, dan pihak anggota HIPPAM lapor ke PUPR agar mendapat solusi untuk mengganti kubik meteran air tandon yang terlalu kecil sedangkan kapasitas pengguna HIPPAM yang semakin bertambah sehingga berdampak aduan dari warga air kecil. Dari saran tersebut maka perlunya menjaga HIPPAM agar berpotensi lebih baik dan dapat beroperasi dalam jangka waktu panjang, untuk itu perlu menjaga lembaga swadaya HIPPAM bersama antara anggota HIPPAM dan masyarakat di Dusun Njeruk.

Daftar Pustaka

- Yusuf, M. (2014). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif: Pendekatan praktis untuk riset sosial. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sinambela, L. P. (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia, Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Jakara : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Effendy, R., Amin, R., & Nugraha, G. I. K. (2019). Meningkatkan Kinerja Kelembagaan Organisasi Air Minum Berbasis Masyarakat Himpunan Penduduk Pengguna Air Minum (HIPPAM). ETHOS : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 8(1), 105-123.
- Pradana, S.A. (2021). Efektifitas Pengelolaan Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum untuk Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus pada Badan Usaha Milik Desa Dewarejo di Desa Selorejo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang). Skripsi, UNISMA.
- Wahyono, T. E. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2(2), 251-262.
- Fajar, D. A., & Fauziah, F. N. (2023). Analisis Potensi Komersialisasi Sumber Mata Air Jolotundo Oleh Masyarakat Jolotundo. Jurnal El-Idaarah, 3(1).
- Fandianto, E., Montarich, L., & Yuliani, E. (2023). Economic Feasibility Study Of The HIPAM Clean Water Network System, Genting Village, Merjosari Village, Lowokwaru District, Malang Coty. International Journal of Science, Technology & Manageemnt, 4(1), 92-99.
- Asti, A. F., & Mayasari, D. (2023). Identifikasi Ketersediaan Sanitasi Jaringan Air Bersih di Desa Tani Bhakti, Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanega. Envirotek: Jurnal Ilmiah Teknik Lingkungan, 15(1), 44-52.
- Suwardiyanto, D., Suardinata, I. W., & Subono, S. (2024). Implementasi Sistem Informasi HIPPAM Desa Kaligondo Berbasis WEB dan Android. Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara, 2(2), 251-262.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2015). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 122 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
- Republik Indonesia. (2004). UU NO 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air. Jakarta: Sekretariat Indonesia.