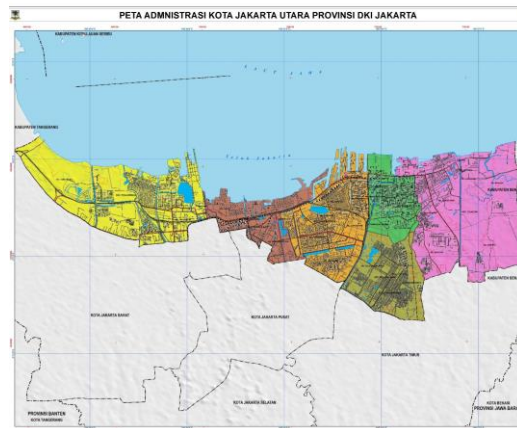


BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Utara



Gambar 4. 1 Peta Kota Jakarta Utara

Kota Administrasi Jakarta Utara adalah sebuah kota administrasi di bagian Utara Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Kota Jakarta Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1978. Wilayah Jakarta Utara mempunyai luas sekitar Propinsi DKI Jakarta yang mempunyai luas 7.133,51 Km², terdiri dari luas lautan 6.979,4 Km² dan luas daratan 154,11 Km². Daratan Jakarta Utara membentang dari Barat ke Timur sepanjang kurang lebih 35 Km dan memiliki ketinggian dari permukaan laut antara 0-2 meter. Batas administrasi kotamadya Jakarta Utara, yaitu sebelah Utara dengan Laut Jawa, Sebelah Selatan dengan Kab. Dati II Tangerang, Jakarta Pusat, dan Jakarta Timur, Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Dati II Tangerang dan Jakarta Pusat, serta sebelah Timur berbatasan dengan Jakarta Timur dan Kab. Dati II Bekasi. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan pantai beriklim panas, dengan suhu rata-rata 28,70 C, rata-rata curah hujan setiap bulan pada tahun 2010 mencapai 135,93 mm dengan maksimal curah hujan 472,6 mm dan banyaknya hari hujan 23 hari pada bulan Januari dan kelembaban udara

rata-rata 74,7%, yang disapu angin dengan kecepatan sekitar 4,79 knot sepanjang tahun.

Secara geologis, sebagian besar wilayah utara terletak di daerah rendah yang tersusun oleh material sedimen daratan yang berkembang sesudah jaman Plestosin. Daataran Jakarta tersusun oleh perselingan lapisan endapan darat dan laut yang saling bergantian. Hasil-hasil penelitian tersebut memberikan dugaan kuat bahwa Jakarta sejak jaman Plestosin pernah berupa laut yang dangkal yang berangsur-angsur berubah menjadi pantai dan daratan. Morfologi pantai di sepanjang Teluk Jakarta sangat beragam. Ongkosono dalam Suyarso (1995: 23) membagi pantai Jakarta berdasarkan sudut kemiringan lerengnya ke dalam 3 jenis pantai, yakni pantai landai (00 – 50), pantai miring (50 – 150), dan pantai terjal (150 – 900).

4.1.2 Visi dan Misi

Visi

“Terwujudnya Jakarta Utara sebagai kota modern, maju, lestari, dan sejahtera, yang didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas serta pelayanan publik yang prima.”

Misi

1. Meningkatkan kualitas infrastruktur untuk menunjang pertumbuhan ekonomi dan pelayanan masyarakat.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien.
3. Membangun sumber daya manusia (SDM) yang unggul melalui akses pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial yang merata.
4. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan lapangan kerja, pemberdayaan ekonomi lokal, dan penanggulangan kemiskinan.
5. Memajukan pariwisata, kebudayaan, dan seni lokal dengan memperkuat identitas serta daya tarik kawasan Jakarta Utara.

4.1.3 Penduduk Kota Administrasi Jakarta Utara

Jumlah penduduk merupakan asset bagi suatu daerah yang mempunyai peran cukup besar dalam menentukan precepatan pertumbuhan Pembangunan daerah apabila didukung dengan fasilitas yang baik dan kesadaran warganya untuk menjaga lingkungan. Jumlah penduduk di DKI Jakarta berdasarkan proyeksi tahun 2023 berjumlah 10.672.100 hjiwa, terdiri dari 5,2 juta jiwa penduduk laki-laki dan 5,3 juta jiwa penduduk Perempuan.

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
	2019	2020	2022
Penjaringan	315.511	321.802	314.543
Pademangan	169.102	169.582	163.995
Tanjung Priok	418.014	419.795	403.467
Koja	344.186	348.817	337.685
Kelapa Gading	143.043	144.219	137.530
Cilincing	430.102	440.247	436.330
Jakarta Utara	1.819.958	1.844.462	1.793.550

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk

(Sumber: diakses pada tanggal 27 Mei 2024)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa kepadatan penduduk berada di Kecamatan Cilincing. dalam table tersebut jumlah penduduk di Keca cilincing sebanyak 436.330 jiwa penduduk, sedangkan kepadatan terendah berada di wilayah Kecamatan Pademangan dengan jumlah penduduk sebesar 163.995 jiwa.

4.1.4 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perusahaan Air Minum Jaya

PAM Jaya merupakan Perusahaan Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah yang berbadan hukum berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta(PAM JAYA) menjadi Perusahaan Air Minum

Jaya. Dengan adanya Perusahaan Air Minum Jaya diharapkan dapat meningkatkan penyediaan dan pendistribusian air bersih bagi warga DKI Jakarta serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Berikut sejarah PAM JAYA:

1843

Untuk memenuhi kebutuhan air kota Jakarta (Batavia) oleh Pemerintah Hindia Belanda pengadaan air bersih berasal dari sumur bor/artesis.

1918-1920

Ditemukan sumber mata air Ciburial di daerah Ciomas Bogor oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan kapasitas 484 l/dt. Dan tahun berdirinya Gementeestaat-waterleidingen van Batavia.

1922

Pada tanggal 23 Desember untuk pertama kalinya air yang berasal dari Ciburial Bogor dialirkan ke kota Batavia (Jakarta), dan pada tanggal tersebut dijadikan sebagai hari jadi PAM JAYA.

1945-1963

Pelayanan air minum dilaksanakan oleh Dinas Saluran Air Minum Kota Praja dibawah Kesatuan Pekerjaan Umum Kota Praja.

1977

- » Tanggal 30 April 1977 PAM JAYA disyahkan berdasarkan PERDA DKI Jakarta No. 3/1977
- » Tanggal 2 November 1977 PAM JAYA dikukuhkan oleh SK Mendagri No. PEM/10/53/13350 diundangkan dalam Lembaran DKI Jakarta No. 74 tahun 1977

1997

Juni 1997, Penandatanganan Perjanjian Kerjasama PAM JAYA dengan 2 Mitra Swasta selama 25 tahun yaitu PT. Garuda Dipta Semesta yang saat ini menjadi PT. PAM LYONNAISE JAYA (PT. PALYJA) dan PT. Kekar Pola Airindo yang saat ini menjadi PT. THAMES PAM JAYA (PT. TPJ).

1998

1 Februari 1998, Operasional secara penuh pelayanan air minum pada

wilayah usaha dilaksanakan oleh 2 Mitra Swasta.

2001

Setelah melalui negosiasi Perjanjian Kerjasama direvisi dinyatakan kembali (Amended & Restated) dengan Perjanjian Kerjasama 22 Oktober 2001

2004-2005

» 24 Desember 2004 Penandatanganan kesepakatan Addendum Perjanjian Kerjasama 2001 untuk Wilayah Barat (PT. PALYJA)

» 7 Oktober 2005 Penandatanganan kesepakatan Addendum Perjanjian Kerjasama 2001 untuk Wilayah Timur (PT. TPJ)

2008-2009

20 Oktober 2008 Penandatanganan kesepakatan Addendum Perjanjian Kerjasama 2001 untuk Wilayah Barat (PT. PALYJA) 8 Januari 2009 penandatanganan kesepakatan Addendum Perjanjian Kerjasama 2001 untuk Wilayah Timur (PT. AETRA)

Visi

“Terwujudnya PAM Jaya sebagai Perusahaan yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat DKI Jakarta secara menyeluruh dan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Total Quality Customer Service*).”

Misi

“Melaksanakan pelayanan air minum yang berkesinambungan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas guna mendukung program pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai kota pelanggan.”

4.1.5 Nilai dan Budaya kerja PAM Jaya

1. Profesional

Menguasai tugas dan tanggung jawab untuk membrikan hasil terbaik bagi Perusahaan. Taat pada peraturan dan kebijakan Perusahaan Provinsi Jakarta sebagai kota pelayanan

2. Respek

Menghargai peran dan kontribusi setiap individu, saling membantu (kerja sama) serta memiliki kepedulian untuk menghasilkan sinergi positif.

3. Integritas

Mengutamakan kejujuran, dapat dipercaya, konsisten terhadap kebijakan dan kode etik perusahaan serta mematuhiya, berpegang teguh pada prinsip kebenaran dan bertanggung jawab

4. Melayani

Melaksanakan pelayanan air minum yang berkesinambungan dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat.

5. Amanah

Memelihara diri dengan tetap menjalankan perintah dan larangan Tuhan Yang Maha Esa. Ikhlas dalam menyumbangkan pemikiran dan menjaga kepercayaan yang diberikan dalam melaksanakan tugas serta pengabdianya sebagai insan PAM Jaya.

4.1.6 Tugas PAM Jaya

Pam Jaya memiliki peranan dalam melaksanakan segala usaha yang berhubungan langsung dengan penyediaan dan pendistribusian air minum yang memenuhi standar kesehatan dengan berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi Perusahaan serta pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, PAM Jaya berfungsi sebagai berikut :

- a. Mengusahakan pengadaan/penyediaan air minum sesuai dengan program pembangunan Pemerintah Daerah
- b. Membangun, mengelola dan memelihara instalasi penjernihan serta sumber air baku dan penyimpanan air
- c. Membangun dan memelihara system pengadaan air minum antara lain: hidran umum, terminal air, dan tangka air
- d. Memasang dan memelihara pipa induk dan pipa distribusi berikut fasilitasnya lainnya
- e. Mengatur serta mengawasi distribusi pemakaian air minum
- f. Melakukan penelitian laboratorium terhadap sumber-sumber dan produk air minum sesuai dengan syarat-syarat Kesehatan
- g. Melakukan survey dan pengumpulan data untuk bahan penyusunan tarif air minum
- h. Melayani permintaan sambungan air minum dari dan untuk masyarakat, Perusahaan, perumahan, hotel, dan lain-lain
- i. Melakukan pencatatan meter air terhadap para pelanggan air minum
- j. Menagih uang langganan air minum dan penghasilan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- k. Mengambil Tindakan terhadap pemaakaan air minum yang tidak sah
- l. Menyediakan air minum dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan fasilitas kota
- m. Membantu Kepala Daerah dalam rangka mengatur, memberikan izin dan mengawasi usaha-usaha instalasi air minum yang dilaksanakan oleh pihak ketiga di wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- n. Membeikan izin dan mengawasi instalatur di wilayah DKI Jakarta
- o. Meningkatkan mutu, keterampilan, dan kesejahteraan karyawan dalm pembentukkaan tenaga kerja terampil dan pengembangan karir untuk meningkatkna pelayanan umum.

4.1.7 Susunan Organisasi

- a. Badan Pengawas
- b. Direktur Utama
 - 1. Satuan Pengawas Intern
 - 2. Pengawas Keuangan
 - 3. Pengawas SDM
 - 4. Pengawas Administrasi
 - 5. Pengawas Teknik
 - 6. Pengawas Operasional Khusus
- c. Direktur Umum
 - 1. Humas
 - 2. Hubungan Instansi
 - 3. Divisi Administrasi Umum
 - 4. Divisi Bina Program
 - 5. Manajer Proyek

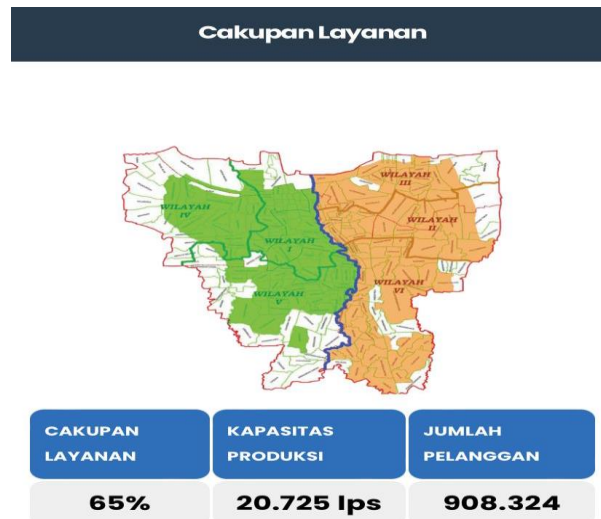
4.1.8 Penggunaan Air PAM Jaya di DKI Jakarta

Larangan penggunaan air tanah di DKI Jakarta merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi masalah lingkungan dan menjaga keberlanjutan sumber daya air. Penggunaan air tanah yang berlebihan telah menyebabkan penurunan muka tanah dan intrusi air laut, yang berdampak negatif pada ekosistem dan infrastruktur kota. Oleh karena itu, pemerintah DKI Jakarta memberlakukan aturan ketat untuk mengurangi eksploitasi air tanah.

Larangan ini terutama berlaku untuk rumah tangga, gedung-gedung tinggi, industri, dan fasilitas komersial besar yang diwajibkan untuk menggunakan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM JAYA atau sumber air alternatif yang lebih berkelanjutan. Selain itu, pemerintah juga mengkampanyekan pentingnya konservasi air dan mendorong masyarakat untuk menggunakan air secara bijak serta memanfaatkan sumber air bersih yang tersedia dari jaringan perpipaan resmi. Melalui

langkah-langkah ini, DKI Jakarta berharap dapat melindungi cadangan air tanah dan mencegah kerusakan lingkungan lebih lanjut.

Dengan adanya larangan tersebut, masyarakat dianjurkan untuk menggunakan air yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM JAYA. PAM JAYA selaku Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki dasar hukum yaitu berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM Jaya) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya. Jumlah kebutuhan air bersih per hari per orang untuk rumah sederhana, Saat ini kebutuhan air bersih perhari adalah 150 liter untuk rumah tangga sederhana, 250 liter untuk rumah mewah, 100 liter untuk rumah komersial, 50 liter untuk kantor dan bangunan ibadah, dan masih banyak standar lainnya menurut fungsi dari bangunan.

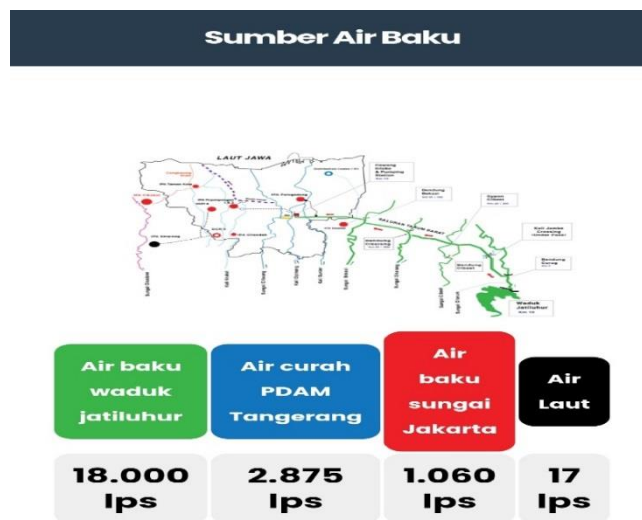


Gambar 4. 2 Cakupan Layanan

(sumber: <https://pamjaya.co.id/infolayanan>)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa penggunaan air PAM Jaya sampai saat ini terbagi menjadi 5 wilayah dengan cakupan layanan sebesar 65%, dan dengan jumlah pelanggan sebanyak 908.324

pelanggan. Hal tersebut bisa dilihat dari gambar dibawah ini: Secara umum, distribusi pelanggan PAM Jaya di Jakarta terbagi menjadi beberapa wilayah administratif yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Utara dan Jakarta Timur. Namun, wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah pelanggan PAM JAYA paling banyak. Hal ini dikarenakan Jakarta Timur memiliki populasi yang besar dan merupakan salah satu wilayah administratif dengan tingkat urbanisasi yang tinggi di Jakarta, sehingga permintaan akan air bersih dari PAM Jaya juga lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya.



Gambar 4. 3 Sumber Air Baku

Dilihat dari gambar diatas, sumber air baku PAM Jaya sebagian besar berasal dari sungai dan waduk yang ada di sekitar wilayah Jakarta. Sungai-sungai utama yang menjadi sumber air baku PAM Jaya antara lain adalah Sungai Ciliwung, Sungai Cisadane, dan Sungai Bekasi. Selain itu, PAM Jaya juga memanfaatkan air dari Waduk Jatiluhur yang terletak di Jawa Barat.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih PAM Jaya berkolaborasi dengan organisasi lain dalam hal pembelian air curah. Air curah ini merupakan air

yang belum diolah dan dibeli dari perusahaan atau badan penyedia air curah untuk kemudian diolah menjadi air bersih yang layak konsumsi.

Pembelian air curah ini diatur dalam Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 6 Tahun 2022 untuk pembelian air curah SPAM Regional Jatiluhur dan Peraturan Gubernur (PERGUB) Nomor 48 Tahun 2022 untuk pembelian air curah SPAM Regional Karian Serpong.

Air dari sumber-sumber ini kemudian diolah di instalasi pengolahan air (IPA) sebelum didistribusikan ke pelanggan. Proses pengolahan meliputi beberapa tahapan seperti koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi, dan desinfeksi untuk memastikan bahwa air yang didistribusikan memenuhi standar kualitas air minum.

4.2 Penyajian Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

4.2.1 Standar dan Sasaran Kebijakan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta memiliki standar pengelolaan berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan untuk Penyediaan Tenaga Listrik. Dalam Peraturan Menteri ini juga mengatur tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) bahwa pengelolaan SPAM yang dilakukan terkait dengan kemanfaatan fungsi sarana dan prasarana SPAM terbangun yang meliputi operasi dan pemeliharaan, perbaikan, peningkatan sumber daya manusia, serta kelembagaan.

PAM Jaya juga memiliki standar baku mutu Kesehatan, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang peraturan pelaksanaan pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan lingkungan serta Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang

persyaratan kualitas air minum bahwa setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan, apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawintan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radiaktif yang dimuat dalam parameter tambahan.

Dalam hal pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM Jaya memiliki tupoksi atau kewenangan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM JAYA) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya pada BAB III Maksud dan Tujuan. Tujuan pendirian PAM Jaya adalah pemenuhan air minum untuk kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Adapun tugas pokok PAM Jaya adalah melakukan segala usaha yang berhubungan langsung dengan penyediaan dan pendistribusian air minum yang memenuhi syarat kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama informan 1,2, dan 3 dimana ketiga informan tersebut menyatakan hal sama yaitu:

“Dasar hukum dari pengelolaan PAM Jaya itu menggunakan Perda DKI Nomor 4 Tahun 2021, PAM Jaya ya bertugas untuk mengelola SPAM ya. Kalau sesuai peraturan tujuan PAM Jaya selain untuk mengolah dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat juga untuk meningkatkan PAD atau Pendapatan Asli Daerah kota Jakarta. Untuk standar kualitas airnya seperti apa, siapa yang berwenang, dan siapa saja yang terdampak itu semua juga sudah diatur dalam Pergub DKI Jakarta.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa PAM JAYA bertugas untuk mengelola Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) dan mendistribusikan air bersih tersebut kepada masyarakat DKI Jakarta. Pengelolaan PAM JAYA telah diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Daerah Khusus

Ibukota Jakarta (PAM JAYA) Menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya.

Berdasarkan hasil dokumentasi melalui telaah Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2007 tentang Penyesuaian Tarif Otomatis (PTO) Air Minum Semester 1 Tahun 2007, sasaran yang terdampak dari adanya kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum ini adalah sebagai berikut:

A. Kelompok I

- i. Tempat ibadah
- ii. Hidran
- iii. Asrama Badan Nasional
- iv. Rumah yatim piatu
- v. Dan sejenisnya

B. Kelompok II

- I. Rumah sakit pemerintah
- II. Rumah tangga sangat sederhana
- III. Rumah susun sangat sederhana
- IV. Rumah susun sederhana sewa
- V. Dan sejenisnya

A. Kelompok IIIA

- I. Rumah tangga sederhana
- II. Rumah susun sederhana
- III. Stasiun air dan mobil tangga
- IV. Dan sejenisnya

B. Kelompok IIIB

- I. Rumah tangga menengah
- II. Rumah susun menengah
- III. Kios warung
- IV. Bengkel kecil
- V. Usaha kecil dalam rumah tangga

- VI. Lembaga swasta non komersial
- VII. Usaha kecil
- VIII. dan sejenisnya
- C. Kelompok IVA**
 - I. Rumah tangga diatas menengah
 - II. Kedutaan/konsulat
 - III. Kantor Instansi Pemerintah
 - IV. Kantor Perwakilan Negara Asing
 - V. Lembaga Swasta Komersial
 - VI. Institusi Pendidikan/kursus
 - VII. Instansi TNI
 - VIII. Usaha Menengah
 - IX. Usaha Menengah Dalam Rumah tangga
 - X. Tempat pangkas rambut
 - XI. Penjahit
 - XII. Rumah makan/Restorant
 - XIII. Rumah Sakit Swasta/Poliklinik/Laboratorium
 - XIV. Praktek Dokter
 - XV. Kantor Pengacara
 - XVI. Hotel Melati/Non Bintang
 - XVII. Industri Kecil
 - XVIII. Rumah susun diatas menengah
 - XIX. Bengkel menengah
 - XX. Dan sejenisnya
- D. Kelompok IVB**
 - I. Hotel Bintang 1,2,3 motel, cottage
 - II. Steambath/salon kecantikan
 - III. Night Club/café
 - IV. Bank
 - V. Service station/ bengkel besar
 - VI. Perusahaan Perdagangan/Niaga/Rukan

- VII. Hotel berbintang
- VIII. Gedung bertingkat tinggi/apartment/kondominium
- IX. Pabrik es
- X. Pabrik makanan/minuman
- XI. Pabrik kimia/obat/kosmetik
- XII. Pabrik/gudang/perindustrian
- XIII. Pabrik tekstil
- XIV. Pergudangan /industri lainnya
- XV. Tongkang air
- XVI. PTm Jaya Ancol
- XVII. Dan sejenisnya

E. Kelompok V Khusus

- I. BPP Tanjung Priok dan sejenisnya
- II. Bangunan ibadah di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- III. Asrama yatim di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- IV. Rumah tangga sederhana di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- V. Rumah tangga menengah di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- VI. Bangunan sekolah di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- VII. MCK warga di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- VIII. Bangunan pemerintah di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- IX. Rumah tangga dengan usaha di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- X. Penginapan, homestay, guest house, losmen, hotel, di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- XI. Rumah/warung makan di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- XII. Toko, kios, Warung dan sejenisnya di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- XIII. Tempat usaha lainnya di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- XIV. Kantor swasta dan sejenisnya di Kepulauan seribu dengan SPAMRO
- XV. Dan sejenisnya di Kepulauan seribu dengan SPAMRO

4.2.2 Sumber Daya

Keberhasilan dari suatu kebijakan adalah bentuk kerjasama dengan tim dengan sumber daya yang berkualitas akan menentukan keberhasilan dari tujuan tersebut.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan, dengan adanya sumber daya manusia yang mumpuni diharapkan dapat berhasil melakukan suatu pencapaian dari kebijakan. Dalam pengelolaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya di DKI Jakarta, sebagaimana pernyataan oleh infir 1,2, dan 3 sumber daya manusia yang terlibat adalah sebagai berikut;

“Tentunya sumber daya yang terlibat itu banyak ya, ada Kementerian PUPR, Pemprov DKI Jakarta, pemerintah pusat, dan masih banyak lagi. Sumber daya yang terlibat ini semua sudah ada dan diatur pada dasar hukum yang kita pakai tentunya ya, yaitu Perda DKI Nomor 4 Tahun 2021. Jadi PAM JAYA ini tidak bisa bergerak sendiri, kami harus selaras dengan Pemda DKI dan Pemerintah Pusat terutama ya. Karena Sanitasi dan air bersih ini juga kan termasuk salah satu Program Strategis Nasional (PSN) 2024. Tapi, bukan hanya dari Pemda saja atau lembaga pemerintah, kami pun ada dari pihak swasta. Karena salah satu tujuan PAM jaya itu kan untuk menambah PAD sehingga tetap kami mencari profit dalam bisnis ini.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, informan 1,2, dan 3 memberikan pernyataan yang sama dimana dijelaskan bahwa terdapat beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam pelaksanaan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAMJAYA baik dari pihak Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, terdapat pula Sumber Daya Manusia (SDM) dari pihak lain seperti swasta. Hal ini dikarenakan selain untuk merealisasikan salah satu Program Strategis Nasional (PSN) yang salah satunya adalah Sanitasi dan Air Bersih untuk masyarakat, PAM JAYA sebagai perusahaan juga mencari profit

atau keuntungan sesuai dengan salah satu tujuan pendirian PAM JAYA yaitu untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) DKI Jakarta. Keterlibatan para Sumber Daya Manusia (SDM) dalam dua sektor ini dijelaskan terdapat beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat yaitu :

a. Kementerian PUPR

SDM dari Kementerian PUPR berperan penting dalam memberikan panduan teknis dan regulasi terkait infrastruktur air. Para pelaksana memastikan bahwa PAM Jaya mematuhi standar nasional dalam pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi air. Dengan dukungan dari tenaga ahli di bidang konstruksi dan pemeliharaan, sehingga PAM Jaya dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien.

b. Perusahaan Umum Jasa Tirta II (PJTII)

Kerjasama antara PAM Jaya dengan Perusahaan Umum Jasa Tirta II (PJT II) dilakukan untuk mengelola sumber air baku secara optimal. SDM dari PJT II memiliki keahlian dalam pengelolaan sumber daya air dan pengendalian banjir, yang sangat penting untuk memastikan ketersediaan air baku yang stabil. Kolaborasi ini membantu PAM Jaya dalam menjaga kontinuitas dan kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat.

c. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berperan dalam mendukung kebijakan dan pengawasan operasional PAM Jaya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memastikan bahwa perusahaan berjalan sesuai dengan regulasi daerah dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Dengan dukungan administrasi dan kebijakan yang tepat, PAM Jaya dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

d. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri)

Kementerian Dalam Negeri memberikan panduan dalam aspek tata kelola perusahaan daerah. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mastikan bahwa PAM Jaya mematuhi regulasi terkait pengelolaan perusahaan daerah, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan adanya pengawasan ini, PAM Jaya dapat beroperasi dengan lebih profesional dan transparan.

e. Pemerintah Pusat

Pemerintah Pusat melalui berbagai kementerian dan lembaga terkait, memberikan dukungan dan arahan strategis dalam pengelolaan sumber daya air nasional. Dukungan ini sangat penting bagi PAM Jaya untuk menyesuaikan kebijakan dan strategi operasionalnya dengan tujuan pembangunan nasional, termasuk peningkatan akses air bersih bagi seluruh masyarakat. Hal ini sesuai dengan adanya Proyek Standar Nasional (PSN) tahun 2022-204 dalam Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian RI Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Daftar Proyek Strategis Nasional, terdapat 208 proyek dan 10 program yang salah satunya adalah sektor air bersih dan sanitasi.

f. Kementerian kesehatan

Kementerian Kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa air yang didistribusikan oleh PAM Jaya memenuhi standar kesehatan. Kementerian Kesehatan memberikan panduan dan pengawasan dalam aspek sanitasi dan kualitas air yang akan didistribusikan kepada masyarakat.

g. Kejaksaan Negeri

Kejaksaan Negeri memastikan bahwa operasional PAM Jaya berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku. Kejaksaan Negeri dapat memberikan perlindungan hukum dalam berbagai

aspek operasional dan manajerial serta melindungi aset-aset yang dimiliki oleh PAM Jaya

h. Dan mitra lainnya

Diketahui bahwa PAM jaya memiliki SOP (Standart *Operasional Procedure*) dalam melaksanakan pengimplementasian kebijakan, sebagaimana pernyataan informan 1 dan 2 yaitu sebagai berikut;

“Untuk SOP atau System Operational Procedure sendiri secara internal kita sudah mengaturnya yaitu berdasarkan ISO 9001:2007 ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa PAM JAYA memiliki SOP (*Standart Operasional Procedure*) dalam melaksanakan pengimplementasian kebijakan tersebut. PAM JAYA memiliki SOP (Standart *Operasional Procedure*) secara internal yaitu berdasarkan ISO 9001:2007. Dengan mengikuti pedoman dari standar ini, PAM JAYA memastikan bahwa setiap prosedur operasional dapat berjalan dengan baik dan memiliki konsistensi yang terjaga. Hal ini memungkinkan PAM JAYA untuk beroperasi secara efisien dan efektif, serta memenuhi harapan pelanggan.



Gambar 4. 4 Aksi Sigap PAM JAYA

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat terlihat para petugas PAM JAYA yang dengan cepat merespons dan menindaklanjuti penyumbatan yang terjadi di jaringan pipa. PAM JAYA terlihat tanggap dalam menangani berbagai masalah yang berhubungan dengan distribusi air bersih, salah satunya adalah penyumbatan pipa. Melalui aksi sigap, tim lapangan PAM JAYA dengan cepat merespons laporan dari masyarakat dan segera melakukan perbaikan untuk memastikan pasokan air ke rumah warga kembali normal.

2. Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial yang digunakan dalam pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Daerah Khusus Ibukota Jakarta diperoleh dari Penyertaan Modal Daerah (PMD) DKI Jakarta. Sumber finansial juga berasal dari pihak swasta melalui kerjasama yang dilakukan oleh PAM Jaya dengan PT. Moya Indonesia.

Berdasarkan hasil dokumentasi melalui telaah Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun

2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM Jaya) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya pada Bab VI Pasal 8 ayat 1,2,3 disebutkan bahwa ;

(1) “Modal dasar PAM JAYA ditetapkan sebesar Rp. 34.416.000.000.000,00 (Tiga Puluh Empat Triliun Empat Ratus Enam Belas Juta Rupiah.”

(2) “Modal yang telah ditempatkan dan disetor oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta kepada PAM JAYA sebesar Rp. 1.351.133.601.104.00 (Satu triliun tiga ratus lima puluh satu miliar seratus tiga puluh tiga juta enam ratus satu ribu seratus empat rupiah.”

(3) “Dalam rangka memenuhi modal dasar yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disediakan dari laba bersih perusahaan alokasi dana cadangan umum dan Penyertaan Modal Daerah berupa aset/barang dan/Atau uang tunai.”

Jika dilihat dari pasal 9 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM Jaya) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya pada Bab VI Pasal 9, modal dan sumber dana PAM JAYA diperoleh dari :

- a) Penyertaan modal daerah berupa aset/barang/dan atau/uang tunai
- b) Pinjaman
- c) Hibah, dan
- d) Sumber modal lainnya

Selain sumber daya finansial dari Pemerintah, PAM Jaya juga mendapatkan sumber daya finansial dari pihak swasta yang telah

bekerjasama. Saat ini PAM Jaya telah menekan kontrak kerjasama dengan PT. Moya Indonesia. Meski menuai pro kontra dari masyarakat, namun kerjasama tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah yang ada. Sebagaimana pernyataan dari informan 1,2,dan 3 sebagai berikut:

“Selain dari PMD, anggaran kami juga berasal dari pihak lain. Kerjasama dengan swasta ya tetap ada, yaitu dengan PT. Moya Indonesia. Banyak sekali yang kontra dengan kerjasama ini, rata-rata mereka takut kalau kerjasama ini akan seperti yang sebelumnya dengan PT. Aetra dan PT. PALYJA dimana PAM JAYA rugi banyak ya, kalau dulu kan swastanisasi kalau sekarang hanya kerjasama aja. PT. Moya itu hanya investor, kalau untuk operasional dan lain-lain itu tetap PAM JAYA yang melaksanakan. Kerjasama ini dilakukan juga agar kita bisa melakukan percepatan pada capaian target cakupan perpipaan air minum itu ya, yang sampai sekarang ini masih 67% (persen) sedangkan target kita ada 100%”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, seluruh informan menyatakan hal yang sama mengenai kerjasama antara PAM JAYA dengan pihak swasta, yaitu PT. Moya Indonesia, dalam pengimplementasian kebijakannya. Kerjasama ini dilakukan demi percepatan capaian target perpipaan air minum untuk masyarakat DKI Jakarta karena sampai dengan data terbaru, capaian target masih berada di angka 67% dari target yang telah ditentukan, yaitu 100% cakupan air bersih untuk masyarakat DKI Jakarta. Kerjasama dengan PT. Moya Indonesia tersebut menuai berbagai pro dan kontra, baik dari kalangan pemerintah pusat maupun masyarakat. Hal ini dikarenakan PAM JAYA sebelumnya telah melaksanakan swastanisasi air dengan pihak PT. Aetra dan PT. PALYJA selama dua puluh lima (25) tahun. Selama kerjasama tersebut, operasional pendistribusian air bersih kepada masyarakat juga dilaksanakan langsung oleh kedua perusahaan swasta tersebut. Swastanisasi air ini ternyata menyebabkan kerugian besar bagi PAM JAYA.

Namun, pihak PAM JAYA menegaskan bahwa kerjasama dengan PT. Moya Indonesia bukanlah bentuk swastanisasi air seperti sebelumnya. PT. Moya Indonesia hanya terlibat sebagai investor, sementara operasional sepenuhnya dilakukan oleh PAM JAYA. PAM JAYA juga menambahkan bahwa kerjasama ini diperlukan untuk mempercepat tercapainya target cakupan air bersih 100% di DKI Jakarta. Pihak PAM JAYA menjelaskan bahwa dengan adanya keterlibatan PT. Moya Indonesia sebagai investor, dapat mempercepat proses pembangunan infrastruktur perpipaan tanpa harus terlalu terbebani oleh masalah finansial. Selain itu, PAM JAYA juga memastikan bahwa semua proses operasional dan pengawasan tetap berada di bawah kendali PAM sehingga standar kualitas dan pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga. Dalam kerjasama ini menuai Pro dan kontra dimasyarakat. Kerjasama ini mencerminkan kekhawatiran dan harapan masyarakat serta pemerintah terhadap manajemen air bersih di DKI Jakarta. Ada yang berharap kerjasama ini bisa mempercepat penyediaan air bersih secara merata, namun ada juga yang khawatir akan terulangnya permasalahan swastanisasi seperti yang terjadi sebelumnya.



Gambar 4. 5 Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara PAM JAYA dengan PT.Moya Indonesia

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa PAM JAYA telah melakukan Penandatanganan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan PT. Moya Indonesia yang dilakukan pada 14 Oktober 2022. Kerjasama ini bertujuan untuk meningkatkan percepatan capaian cakupan layanan distribusi air bersih kepada masyarakat DKI Jakarta yang saat ini masih berada diangka 65% (*persen*) dari total target keseluruhan yaitu 100% (*persen*).

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dokumentasi melalui telaah Peraturan Daerah (PERDA) DKI Jakarta, kerjasama dengan PT. Moya ini diatur dalam Pasal 6 ayat (2) butir (a) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (PAM Jaya) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya yang berbunyi :

a) "Dalam melakukan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PAM Jaya dapat melakukan kerjasama dengan badan atau instansi lain baik Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Swasta dan Badan Hukum lainnya."

Dalam melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PAM Jaya memiliki fleksibilitas untuk melakukan kerjasama dengan berbagai badan atau instansi lain. Kerjasama ini dapat dilakukan dengan pihak Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Swasta, dan Badan Hukum lainnya. Untuk mencapai target cakupan air bersih 100% bagi masyarakat DKI Jakarta, diperlukan kolaborasi yang efektif antara PAM JAYA dengan berbagai pihak. Dengan keterlibatan berbagai badan atau instansi, PAM Jaya dapat memanfaatkan sumber daya, keahlian, dan

pengalaman yang berbeda-beda untuk mengoptimalkan pelayanan air bersih.

Kerjasama dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memungkinkan PAM Jaya untuk mengintegrasikan kebijakan dan program pemerintah dalam penyediaan air bersih. Hal ini juga memungkinkan koordinasi yang lebih baik dalam hal regulasi, perizinan, dan dukungan administratif yang diperlukan dalam pelaksanaan pendistribusian air bersih untuk masyarakat. Sementara itu, kerjasama dengan BUMN dan BUMD memungkinkan pemanfaatan sumber daya dan jaringan yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan ini. BUMN dan BUMD sering kali memiliki infrastruktur yang sudah mumpuni dan dapat digunakan untuk mendukung operasional PAM JAYA. Sedangkan kerjasama dengan Badan Usaha Milik Swasta dan Badan Hukum lainnya, seperti yang dilakukan dengan PT. Moya Indonesia, memungkinkan PAM Jaya untuk mengakses investasi dan teknologi terbaru. Dengan melibatkan pihak swasta, PAM Jaya dapat mempercepat pembangunan infrastruktur dan meningkatkan efisiensi operasional. Pihak swasta juga sering kali memiliki inovasi dan praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk meningkatkan kualitas layanan air bersih. Selain itu, PAM Jaya juga dapat melakukan kerjasama dengan badan hukum lainnya, seperti lembaga keuangan, organisasi non-pemerintah, dan lembaga riset dalam pengimplementasian kebijakannya.

4.2.3 Karakteristik Organisasi Pelaksana

Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana, seperti yang dijelaskan oleh Van Metern Van Horn (1975), maka pembahasan ini tidak terlepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi dapat diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi berulang-ulang hingga mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan. Hal-hal yang berhubungan dengan

implementasi kebijakan adalah wewenang, pengambilan keputusan, dan pengawasan.

Seperti halnya yang disebutkan oleh informan 1,2, dan 3 dalam wawancaranya sebagai berikut berikut;

“Pembagian wewenang pada PAM Jaya sudah diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021, kami ada team pengawas internal, dan karena PAM Jaya adalah perusahaan daerah, maka ada juga keterlibatan dari BP BUMD sebagai pembina untuk BUMD-BUMD yang ada.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil dokumentasi melalui telaah pada Peraturan Daerah (PERDA) DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2021, pembagian wewenang pada PAM Jaya telah diatur sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya Bab VIII Pasal 11 jika organ PAM Jaya terdiri atas KPM, Dewan Pengawas, dan Direksi.

Masing-masing dari ini memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk memastikan kelancaran operasional dan pengelolaan air minum di DKI Jakarta. Hal ini bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Komite Pengarah Manajemen (KPM)

Kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki oleh KPM bertugas memberikan arahan strategis dan kebijakan umum bagi PAM JAYA. KPM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa visi dan misi perusahaan dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. KPM juga mengawasi implementasi kebijakan dan strategi yang telah disepakati, serta memberikan masukan dan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja perusahaan. KPM juga berperan sebagai penghubung antara pemegang saham dan manajemen perusahaan, yang memastikan bahwa kepentingan pemegang saham terwakili dalam setiap keputusan strategis.

2. Dewan Pengawas

Kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki oleh Dewan Pengawas memiliki tugas utama untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja Direksi. Dewan Pengawas memastikan bahwa Direksi menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh KPM dan aturan yang berlaku. Dewan Pengawas juga berfungsi untuk menilai kinerja Direksi dan memberikan laporan secara berkala kepada KPM. Dewan Pengawas juga berperan sebagai badan pengendali yang memastikan transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola yang baik dalam operasional PAM Jaya. Mereka berperan penting dalam menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

3. Direksi

Kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki oleh Direksi yaitu bertanggung jawab atas pengelolaan operasional sehari-hari PAM Jaya. Mereka membuat keputusan operasional dan taktis untuk menjalankan strategi yang telah ditetapkan oleh KPM. Direksi juga bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya perusahaan, termasuk keuangan, tenaga kerja, dan aset lainnya, untuk mencapai tujuan perusahaan. Direksi juga berperan sebagai eksekutif utama yang mengarahkan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional perusahaan. Mereka harus memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan secara efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam pengimplementasian kebijakan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM Jaya tidak hanya sendiri, melainkan terdapat beberapa stakeholder salah satunya yaitu Dinas Sumber Daya Air (DSDA) DKI Jakarta. Sebagaimana pernyataan dari wawancara yang dilakukan dengan informan 1,2, dan 3 sebagai berikut:

“Dinas kami ini berperan hanya sebagai regulator atau pembuat regulasi. Jadi ketika PAM Jaya punya rencana baru misalnya dan membutuhkan regulasi kami akan bantu buat, kami berdiskusi berdiskusi bersama. Lalu untuk dasar hukum dinas SDA itu banyak ya, salah satunya Undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air. Dasar hukum kami itu ada juga di Undang-undang Nomor 17 tahun 2019..nanti silakan dibaca sendiri ya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, dan 3, diketahui bahwa Dinas Sumber Daya Air (DSDA) DKI Jakarta memainkan peran yang sangat penting sebagai regulator atau pembuat kebijakan dalam pengelolaan sumber daya air di DKI Jakarta. DSDA DKI Jakarta juga memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, dengan fokus khusus pada sub urusan sumber daya air, sub urusan air minum, sub urusan air limbah, sub urusan drainase, serta urusan pemerintahan bidang energi dan sumber daya mineral pada sub urusan geologi.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, DSDA DKI Jakarta merujuk pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 pasal 13, yang mengatur berbagai aspek terkait pengelolaan sumber daya air. Undang-undang ini menegaskan pentingnya peran Pemerintah Daerah dalam menyusun kebijakan dan rencana pengelolaan sumber daya air yang terpadu dan berkelanjutan. Pemerintah daerah diharuskan untuk memastikan ketersediaan air baku yang berkualitas bagi masyarakat, mengembangkan dan mengelola sistem irigasi serta penyediaan air minum, dan menyelenggarakan proses perizinan penggunaan sumber daya air.

Sementara itu, peran DSDA DKI Jakarta sebagai regulator mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang pengelolaan sumber daya air oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota. DSDA DKI Jakarta bertanggung jawab untuk menjaga efektivitas, efisiensi, kualitas, dan ketertiban dalam pelaksanaan pengelolaan sumber daya air. Hal ini dilakukan melalui pengembangan kebijakan

yang sesuai dengan kebijakan nasional, dengan tetap memperhatikan kepentingan provinsi dan kabupaten/kota di sekitarnya. Dalam pelaksanaan tugasnya, DSDA DKI Jakarta juga berperan dalam mengembangkan dan mengelola Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) lintas daerah kabupaten/kota. Mereka mengembangkan sistem irigasi yang terintegrasi pada daerah irigasi yang menjadi kewenangan pemerintah daerah provinsi, serta mengelola cekungan air tanah dan kawasan lindung sumber air yang berada di wilayah sungai lintas kabupaten/kota.

Kolaborasi yang dilakukan oleh DSDA DKI Jakarta dan PAM JAYA juga memiliki peran yang sangat penting dalam konteks penyediaan air minum bagi masyarakat Jakarta. PAM Jaya, sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas distribusi air minum di DKI Jakarta, memerlukan koordinasi yang erat dengan DSDA DKI Jakarta untuk memastikan pasokan air baku yang cukup dan berkualitas. DSDA DKI Jakarta berperan dalam menjamin ketersediaan air baku yang akan diolah oleh PAM Jaya menjadi air minum. Selain itu, pengembangan dan pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang dilakukan oleh DSDA DKI Jakarta turut mendukung operasional PAM Jaya dalam mendistribusikan air minum ke seluruh wilayah Jakarta. Kolaborasi antara PAM JAYA dengan DSDA DKI Jakarta adalah hal yang penting dalam memastikan bahwa setiap rumah tangga dan fasilitas umum di Jakarta mendapatkan akses air minum yang aman dan berkualitas untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

4.2.4 Sikap Para Pelaksana

Disposisi atau tanggapan/sikap para pelaksana (termasuk pengetahuan dan pemahaman isi dan tujuan kebijakan, sikap atas kebijakan, serta intensitas sikap). Sikap para pelaksana dalam PAM Jaya sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan dapat beroperasi dengan efisien, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan.

1. Pemahaman Tentang Kebijakan

Pemahaman tentang kebijakan pelaksana PAM Jaya adalah hal yang penting untuk memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh para pelaksana sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang terdapat pada PAM Jaya. Adapun hasil wawancara bersama dengan informan 1,2, dan 3 :

“Kami paham betul tugas kami sebagai pelaksana pengelolaan PAM Jaya itu seperti apa, bagaimana cara kami merealisasikan visi dan misi, lalu kami juga harus memenuhi standar yang sudah ditetapkan, dan melakukan pelayanan yang oke ya alhamdulillahnya semua bisa tercapai dengan baik. Kami juga ada pelatihan untuk karyawan disini”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan 1, 2, dan 3, diketahui bahwa para pelaksana di PAM Jaya memiliki pemahaman yang mendalam mengenai tugas dan tanggung jawab mereka dalam pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Para pelaksana berusaha untuk melaksanakan tugas tersebut secara optimal sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Para pelaksana memiliki dan mendukung penuh pengembangan perusahaan, memastikan bahwa setiap individu di PAM Jaya berkompeten dan memiliki komitmen yang kuat dalam menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat DKI Jakarta.



Gambar 4. 6 Peresmian PAM JAYA Corporate Learning Center

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa PAM JAYA sedang melakukan peresmian pusat pelatihan yang bernama “PAM JAYA Corporate LearningCenter”. Fasilitas ini berfungsi sebagai pusat pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi para pelaksana. Dengan adanya pusat pelatihan ini, para pelaksana dapat terus mengembangkan kemampuan mereka, memperoleh pengetahuan baru, serta meningkatkan keterampilan yang diperlukan dalam menghadapi tantangan operasional dan teknis yang ada. Namun tidak hanya tentang kegiatan operasional, “PAM Jaya Corporate Learning Center” juga menyediakan pelatihan dalam aspek manajerial dan kepemimpinan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa para pelaksana tidak hanya ahli dalam bidang teknis, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mengelola tim dan proyek secara efektif. Pelatihan ini juga mencakup pemahaman mengenai regulasi dan kebijakan terbaru, sehingga para pelaksana dapat memastikan bahwa operasional perusahaan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

1. Tanggapan Kebijakan

Berdasarkan wawancara dengan informan 4 selaku masyarakat merespon bahwa kebijakan yang telah dilakukan belum sesuai dengan apa yang diharapkan:

“Sebenarnya kalau pelayanan airnya sudah cukup baik, kalau ada kenaikan tarif atau akan ada mati air juga petugas menginfokan. Ada juga petugas yang secara rutin mengecek meteran air. Tapi kalau kita mau melakukan pengaduan lewat online itu responnya lama. Petugasnya tidak langsung datang, bisa tiga-empat hari baru dikerjain. Akhirnya pada ngadunya langsung ke kantor agar segera ditangani. Kalau di Instagram misalnya itu jawaban nya template aja kayak udh otomatis.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan 4 selaku masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kelima informan memiliki pandangan yang serupa mengenai pelayanan yang diberikan oleh PAM Jaya. Mereka menyatakan bahwa secara umum, pelayanan air

bersih yang diberikan oleh PAM Jaya sudah cukup baik untuk wilayah mereka. Pasokan air bersih yang disediakan oleh PAM Jaya relatif stabil dan jarang terjadi gangguan yang signifikan. Pada komunikasi yang dilakukan oleh PAM Jaya sudah cukup baik karena petugas menyampaikan jika ada kenaikan tarif atau akan terjadi pemadaman air, petugas PAM Jaya beberapa kali menginformasikan kepada pelanggan terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari PAM Jaya untuk menjaga transparansi dan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Namun, meskipun secara keseluruhan pelayanan dianggap baik, terdapat beberapa catatan penting mengenai respons terhadap pengaduan yang dilakukan secara online. Informan menyampaikan bahwa seringkali tanggapan dari petugas cukup lama. Misalnya, petugas tidak langsung datang untuk menindaklanjuti keluhan, dan bisa memakan waktu tinggal hingga tujuh hari sebelum masalah ditangani. Akibatnya, banyak pelanggan yang merasa kecewa dan memilih untuk datang langsung ke kantor PAM Jaya agar keluhan mereka segera ditangani.

PAM Jaya sendiri menyatakan bahwa pengaduan secara online dimaksudkan agar pelayanan lebih efisien. Namun, pada kenyataannya, PAM Jaya masih belum mampu memaksimalkan penanganan pengaduan melalui jalur tersebut. Tanggapan yang lambat terhadap penanganan pengaduan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap PAM Jaya. Masyarakat mengharapkan respons yang cepat dan penanganan yang segera, terutama dalam hal-hal yang menyangkut kebutuhan dasar seperti pasokan air bersih.

4.2.5 Komunikasi Antar Organisasi

Komunikasi dalam penyampaian informasi menjadi salah satu langkah agar terciptanya kebijakan yang efektif. Sejalan dengan Van Metern dan Van Horn (dalam Widodo 2007) apa yang menjadi standar dan tujuan harus dipahami oleh individu (implementor). Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana

kebijakan tentang apa yang menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*Consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Komunikasi yang dilakukan oleh PAM JAYA dengan para stakeholder yang terkait terjalin secara intens. Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan adalah melakukan konsolidasi maupun meeting rutin, baik terhadap kegiatan operasional, insidental activity, projects, dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan 1,2, dan 3 sebagai berikut;

“Komunikasi kami dengan stakeholder terjalin dengan sangat baik ya, kami juga rutin mengadakan rapat terkait pelayanan ataupun untuk membahas hal-hal yang memang dibutuhkan dalam implementasi ini. Dengan masyarakat juga komunikasi cukup baik ya, ada petugas lapangan yang memang selalu datang ketika ada keluhan, kami juga seringkali menginfokan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait hal-hal yang berhubungan dengan pendistribusian air bersih.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan hal yang sama mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PAM Jaya dengan para stakeholder terkait, yang terjalin secara intens. Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan oleh PAM Jaya mencakup berbagai aspek, mulai dari kegiatan operasional, kegiatan insidental, hingga proyek-proyek tertentu. Konsolidasi maupun meeting rutin menjadi bagian penting dari upaya PAM Jaya untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama dan dapat bekerja sama secara efektif. Menurut PAM JAYA, pihaknya menilai komunikasi yang dilakukan PAM Jaya dengan masyarakat cukup baik. PAM JAYA berusaha untuk selalu terbuka dan responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Mereka mengadakan berbagai forum komunikasi, seperti sosialisasi langsung di komunitas, pertemuan warga, serta menggunakan media sosial dan platform online untuk menyampaikan informasi dan menerima feedback dari masyarakat.

Dalam setiap pertemuan atau sosialisasi yang dilakukan PAM JAYA berupaya untuk mendengarkan masukan dari masyarakat dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan pelayanan air bersih.



Gambar 4.8 Pemberian bantuan tangki air untuk warga Pademangan Jakarta Utara. Sumber: Instagram PAM JAYA

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa dalam *insidental activity* adanya mati air di wilayah tertentu, PAM JAYA memberikan bantuan tangki air yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat. Dengan adanya bantuan tersebut mencerminkan tanggung jawab yang ada pada PAM JAYA sebagai Perusahaan kepada masyarakat sebagai konsumennya. Proses pengajuan bantuan tangki air ini umumnya melibatkan koordinasi dengan pihak kelurahan atau kecamatan setempat, serta memenuhi syarat dan ketentuan tertentu yang telah ditetapkan oleh PAM Jaya. Bantuan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih untuk keperluan sehari-hari.



Gambar 4.9 Visitasi Komisi Informasi DKI Jakarta ke PAM JAYA

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat, PAM Jaya sedang melakukan konsolidasi dengan perwakilan dari Komisi Informasi DKI Jakarta mengunjungi PAM Jaya untuk membahas keterbukaan informasi publik. Kedua belah pihak bertukar pandangan mengenai pentingnya transparansi dan akses informasi bagi masyarakat, sesuai dengan hak untuk tahu yang dimiliki oleh setiap warga Jakarta. Kunjungan ini diharapkan dapat meningkatkan sinergi antara kedua lembaga dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.



Gambar 4.10 Sosialisasi penyediaan air perpipaan di kelurahan Cipinang besar Selatan (Sumber: Instagram PAM JAYA)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat PAM Jaya menggelar kegiatan sosialisasi terkait penyediaan air perpipaan bagi warga Kelurahan Cipinang Besar Selatan. Acara ini dihadiri oleh berbagai perwakilan masyarakat dan instansi terkait, bertujuan untuk

memberikan pemahaman tentang program air perpipaan yang akan dilaksanakan. Sosialisasi ini merupakan bagian dari upaya PAM JAYA dalam mempercepat penyediaan akses air bersih bagi masyarakat Jakarta. Kegiatan ini juga menjadi wadah diskusi dan tanya jawab bagi warga, sehingga mereka dapat memahami dan mendukung program ini secara optimal.

Sedangkan sebagaimana pernyataan informan 4 dalam wawancaranya dijelaskan bahwa:

“Semenjak pemasangan pipa baru sih jarang ada petugas yang datang secara rutin sih, walaupun datang ya paling pengecekan meteran air. Sosialisasi juga disini saya lihat belum pernah ada. Kalau saya sendiri sih mengeluhkan ya tentang pengaduan itu, kalau saya ngadu lewat online tidak langsung tanggap mba, komen di instagramnyabPAM JAYA juga jawabannya template banget, mending saya langsung ke kantor biar cepat ditangani.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, berbanding terbalik. Pandangan masyarakat terhadap komunikasi yang dilakukan oleh PAM Jaya menunjukkan adanya ketidakpuasan yang cukup besar. Masyarakat menilai bahwa komunikasi yang dilakukan oleh PAM Jaya belum optimal, terutama dalam hal penanganan pengaduan secara online. Beberapa poin penting yang diangkat oleh informan mencakup kurangnya sosialisasi dari PAM Jaya, lambatnya respons terhadap pengaduan online, dan penggunaan pesan otomatis yang tidak memadai di media sosial. Salah satu masalah utama yang diungkapkan adalah jarangya sosialisasi dari PAM Jaya kepada masyarakat. Masyarakat merasa bahwa PAM Jaya tidak secara proaktif memberikan informasi yang memadai mengenai layanan, prosedur pengaduan, atau perubahan yang mungkin terjadi. Kurangnya sosialisasi ini menyebabkan masyarakat sering kali tidak tahu cara yang tepat untuk mengajukan keluhan atau mendapatkan bantuan, yang pada

akhirnya menghambat upaya mereka dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

TANDA TERIMA PENGADUAN
Case ID : 72803172
PAM JAYA, Jl. Sising Raya No.21, Jakarta Utara Telp. 8221 4360079 Fax. 8221 4360078

Pada hari ini Jumat Tanggal 17 Februari 2023 telah datang menyampaikan laporan, sebagai berikut:

Nomen : 86229172
Area/Service Point : CC32 - Sindang
Nama : SUHARDJO
Alamat : JL. RAWA BADAK NO 4(1) RT/RW 044912 RAWA BADAK UTARA JAKARTA 14230
Nomor Telepon : 081314839852

DIVISI : Utara

Laporan sbb :
Contact Type : CC-GRS - Pip Krian Rusak, Std Rep=1 hari, Std Res=1 hari
Contact Detail :
LAPORAN PIP KRIAN RUSAK
MCHON DI GANTI, TELP. 0878 8095 1464, ISU ANISA

Jakarta, 17 Februari 2023

Penerima Laporan, (KPP Sindang)
Pelapor, (SUHARDJO)

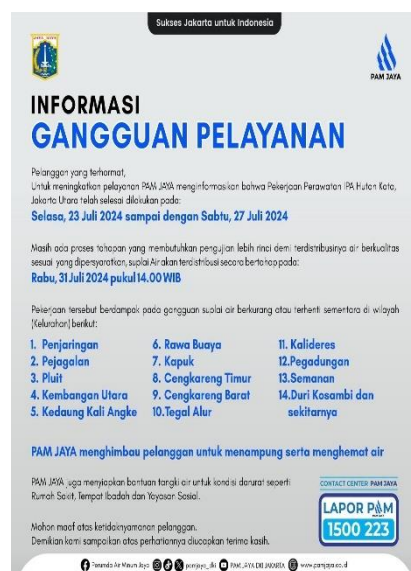
Catatan :

Gambar 4.12 Contoh form pengaduan di kantor PAM JAYA terdekat

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat contoh form pengaduan yang dilakukan secara langsung di kantor PAM Jaya terdekat. Masyarakat lebih memilih melakukan pengaduan secara langsung dibanding secara online agar keluhannya segera ditanggapi.

Ketika masyarakat mencoba mengajukan pengaduan secara online melalui website resmi, media sosial, atau nomor hotline yang telah disediakan, mereka sering kali mengalami keterlambatan dalam mendapatkan tanggapan. Informan melaporkan bahwa pengaduan yang diajukan secara online membutuhkan waktu sekitar 3-5hari untuk ditangani. Dalam situasi di mana air bersih merupakan kebutuhan dasar, keterlambatan ini sangat tidak diinginkan dan dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Selain itu, pengaduan yang dilakukan melalui kolom komentar di akun media sosial Instagram PAM Jaya sering kali hanya dijawab dengan pesan otomatis. Pesan

otomatis ini tidak hanya terasa tidak personal, tetapi juga sering kali tidak menjawab pertanyaan atau keluhan spesifik yang diajukan oleh masyarakat. Misalnya, pertanyaan tentang gangguan pasokan air di wilayah tertentu mungkin hanya dijawab dengan pesan standar sehingga masalah tidak tertangani dengan baik. Akibat dari komunikasi yang tidak optimal ini adalah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PAM Jaya. Masyarakat mulai meragukan kemampuan PAM Jaya dalam menyediakan layanan yang responsif dan efektif. Ketidakpercayaan ini dipertegas dengan pengalaman negatif yang mereka alami, baik dalam hal penanganan pengaduan yang lambat.



Gambar 4. 11 Informasi gangguan pelayanan. Sumber : Instagram PAM JAYA



Gambar 4.13 Akun Instagram PAM JAYA

Selain menggunakan hotline dan website untuk melaksanakan pengaduan, PAM JAYA juga aktif dalam platform media sosial sebagaimana wawancara yang telah dilakukan bersama informan 1 dan 2, sebagai berikut:

“Sekarang ini PAM Jaya juga aktif di media sosial baik itu Instagram maupun Twitter ya, kami memberikan informasi-informasi yang memang dibutuhkan seperti informasi terkait perbaikan pipa, lalu kegiatan-kegiatan yang sedang dilakukan oleh PAM JAYA yang berhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kami. Tentunya kami berharap dengan adanya platform ini bisa membuat PAM JAYA bisa lebih dekat berkomunikasi ya. Untuk pengecekan tagihan air per bulan dan pembayaran pun sekarang bisa melalui e-commerce.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, saat ini PAM Jaya aktif memanfaatkan media sosial untuk menjangkau masyarakat luas melalui akun resmi di berbagai platform seperti Instagram dan Twitter, PAM Jaya tidak hanya memberikan update terkini mengenai perbaikan jaringan dan pemeliharaan rutin, tetapi juga menyampaikan informasi penting lainnya yang relevan bagi pelanggan. Dengan adanya akun resmi di media sosial, PAM Jaya dapat berkomunikasi secara lebih efektif dengan masyarakat. Informasi mengenai jadwal pemeliharaan, pemadaman air, atau peningkatan infrastruktur dapat disampaikan secara cepat dan tepat. Hal ini membantu masyarakat untuk selalu mendapatkan informasi terbaru dan dapat mempersiapkan diri jika ada gangguan sementara dalam pasokan air.

Selain itu, masyarakat juga dapat mengajukan pertanyaan atau memberikan masukan secara langsung melalui media sosial ini. Interaksi dua arah yang terbuka ini memungkinkan PAM Jaya untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan. Misalnya, jika ada keluhan mengenai kualitas air atau gangguan pasokan, masyarakat dapat langsung menghubungi PAM Jaya melalui media sosial dan mendapatkan tanggapan yang cepat. PAM Jaya juga menyediakan layanan pelanggan 24/7 melalui call center. Layanan ini sangat membantu masyarakat dalam melaporkan gangguan, mengajukan permohonan sambungan baru, atau mengecek tagihan air dengan mudah. Dengan adanya layanan pelanggan yang siap melayani

sepanjang waktu, masyarakat merasa lebih nyaman karena mereka tahu bahwa ada tempat yang bisa dihubungi kapan saja jika terjadi masalah. Keberadaan platform media online ini juga memungkinkan informasi terkait pelayanan air dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Penggunaan media sosial juga memungkinkan PAM Jaya untuk menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, termasuk generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital. Dengan demikian, PAM Jaya dapat memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan akses informasi yang sama dan dapat memanfaatkan layanan yang disediakan dengan maksimal.

Sementara itu informan 4 selaku masyarakat, menjelaskan hal yang berbeda, sebagai berikut:

“Iya saya tahu ada Instagramnya PAM JAYA, saya juga pernah protes gitu komen di Instagram nya terkait air saya yang tiba-tiba mati direspon sih sama adminnya. Dan saya juga lihat banyak orang yang komen seperti saya di postingan Instagramnya PAM Jaya. Tapi ya gitu, setelah komen tidak ada tindakan apapun saat itu, akhirnya saya nunggu 3-5 hari baru ngalir airnya.”

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan disimpulkan bahwa pernyataan dari PAM Jaya berbanding terbalik dengan keadaan yang ada di lapangan. Meskipun PAM Jaya telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui inovasi pengaduan online, komunikasi yang dilakukan dalam menangani pengaduan masyarakat melalui berbagai platform seperti website, media sosial, maupun nomor hotline yang telah tersedia, belum optimal. Informan menyatakan bahwa pengaduan yang diajukan secara online sering kali tidak ditanggapi dengan cepat oleh pihak PAM Jaya.

Sistem pengaduan online ini sebenarnya dimaksudkan sebagai inovasi dalam pelayanan, dengan tujuan untuk membuat proses pengaduan lebih efektif dan efisien. Melalui platform online, diharapkan masyarakat dapat mengajukan keluhan atau masalah yang

mereka hadapi dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus datang langsung ke kantor PAM Jaya. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tanggapan yang diberikan oleh PAM Jaya terhadap pengaduan online sering kali lambat dan tidak segera direspons. Banyak pelanggan yang melaporkan bahwa tanggapan terhadap pengaduan mereka bisa memakan waktu antara tiga hingga lima hari sebelum ada tindakan nyata dari pihak PAM Jaya. Keterlambatan ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat pengguna air PAM Jaya, yang pada akhirnya lebih memilih untuk datang langsung ke kantor PAM Jaya terdekat untuk mengajukan pengaduan mereka. Dengan mendatangi kantor secara langsung, mereka berharap mendapatkan penanganan yang lebih cepat dan responsif dibandingkan dengan mengajukan pengaduan secara online.

Situasi ini menimbulkan penilaian negatif dari masyarakat terhadap kemampuan PAM Jaya dalam menangani pengaduan pelanggan. Implementasi yang kurang maksimal menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dan sistem baru telah diterapkan, tetap dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang mumpuni untuk memperbaiki responsivitas dan penanganan pengaduan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Kendala dalam komunikasi ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpotensi merusak citra PAM Jaya sebagai penyedia layanan air bersih tetapi Pelanggan yang merasa bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan cepat dan tepat cenderung kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan PAM Jaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

4.2.6 Kondisi Lingkungan, Sosial, Ekonomi, dan Politik.

Peran eksternal dalam pelaksanaan kebijakan berdampak cukup signifikan keberhasilan sebuah kebijakan turut disertai oleh dampaknya

eksternal. Keterlibatan antara lingkungan sosial, ekonomi, dan politik menunjukkan bahwa lingkungan dapat mempengaruhi sebuah kebijakan. Maka diupayakan harus memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal. Keterlibatan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik menunjukkan bahwa lingkungan dan ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri. Demikian dibidang sosial, menurut hasil wawancara bersama 2 dan 3 bahwa:

“Untuk dampak ya banyaknya, terutama untuk kesehatan masyarakat. Kita kan sama-sama tahu jika sekarang sudah tidak boleh memakai air tanah untuk kebutuhan sehari-hari karena sudah tercemar dan gantinya bisa memakai air dari PAM JAYA yang memang sudah punya standar sendiri sehingga aman untuk dikonsumsi masyarakat. Lalu juga untuk keadilan sosial, PAM JAYA memastikan bahwa semua lapisan masyarakat ini bisa mengakses air dari kami dengan tarif murah dari awal pemasangan pipa hingga pembayaran bilanan. Menurut saya ini sangat memudahkan masyarakat dengan pendapatan rendah ya, sehingga tidak ada ketimpangan lah bagi masyarakat DKI Jakarta ini.”

Hal tersebut juga dipertegas dengan pernyataan oleh informan 1 :

“Yang paling terdampak dari adanya kebijakan ini ya masyarakat. Dari segi sosial ya akhirnya semua warga bisa menikmati air bersih tanpa khawatir dengan harga yang mahal karena kan sudah ditetapkan setiap tarif untuk golongan masing-masing agar semua warga bisa mengakses air bersih dari PAM Jaya.”

Dari hasil wawancara di atas, seluruh informan menyatakan hal yang sama, yaitu bahwa yang terdampak dengan adanya pengimplementasian kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM Jaya adalah masyarakat. Kebijakan ini, yang dirancang untuk memastikan akses yang adil dan merata terhadap air bersih, telah memberikan manfaat besar dari segi keadilan sosial. Masyarakat yang terdampak dari pengimplementasian kebijakan ini sangat diuntungkan karena semua lapisan masyarakat kini dapat mengakses air bersih dari PAM Jaya sesuai dengan pendapatan

ekonomi masing-masing. Kebijakan ini dirancang sedemikian rupa untuk memastikan bahwa air bersih, yang merupakan kebutuhan dasar, dapat diakses oleh semua orang tanpa memandang status ekonomi. Dengan demikian, tidak ada lagi ketimpangan dalam akses air bersih di masyarakat.

Implementasi kebijakan ini memungkinkan setiap rumah tangga untuk mendapatkan layanan air bersih yang memadai dengan harga yang terjangkau. Masyarakat berpenghasilan rendah, yang sebelumnya mungkin kesulitan untuk mendapatkan akses air bersih yang layak, kini dapat menikmati layanan yang sama dengan masyarakat berpenghasilan lebih tinggi. Kebijakan ini juga mendorong inklusi sosial dengan memastikan bahwa semua warga, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kurang berkembang, memiliki akses yang sama terhadap air bersih. Selain itu, PAM Jaya telah menetapkan tarif yang bervariasi berdasarkan kemampuan ekonomi masyarakat, sehingga beban biaya tidak memberatkan mereka yang berpenghasilan rendah. Pendekatan tarif yang adil ini membantu mengurangi beban ekonomi bagi keluarga yang kurang mampu, sementara tetap memastikan keberlanjutan operasional PAM Jaya.

Dari segi keadilan sosial, pengimplementasian kebijakan ini juga mendorong pemerataan pembangunan infrastruktur air. PAM Jaya berupaya untuk memperluas jaringan distribusi air bersih ke daerah-daerah yang sebelumnya kurang terlayani. Hal ini mencakup pembangunan dan perbaikan infrastruktur, seperti pipa distribusi, instalasi pengolahan air, dan reservoir. Dengan memperluas jaringan distribusi, PAM Jaya memastikan bahwa semua warga, termasuk mereka yang tinggal di daerah pinggiran, dapat menikmati akses air bersih yang sama. Manfaat lain dari kebijakan ini adalah peningkatan kualitas hidup masyarakat. Akses yang mudah dan terjangkau terhadap air bersih berdampak positif pada kesehatan dan

kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya pasokan air bersih masyarakat dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka, seperti minum, memasak, mencuci, dan sanitasi, dengan lebih baik. Hal ini juga mengurangi risiko penyakit yang disebabkan oleh air yang tidak bersih, sehingga masyarakat dapat meningkatkan kualitas hidupnya.

Selain itu, kebijakan ini juga berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat. Dengan akses air bersih yang lebih baik, masyarakat dapat lebih produktif dalam berbagai aktivitas ekonomi, seperti pertanian, perdagangan, dan industri rumah tangga. Air bersih yang tersedia secara konsisten memungkinkan pedagang dan pelaku usaha kecil juga dapat mengandalkan pasokan air yang stabil untuk mendukung operasi bisnis mereka, sehingga meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di daerah tersebut.

Sedangkan pada permasalahan soal tarif, sebagaimana pernyataan dari informan 1,2, dan 3 sebagai berikut:



“Untuk segala tarif kita mengikuti Peraturan-peraturan yang sudah ditentukan. Dan tarif ini sudah disesuaikan dengan berbagai macam keadaan ekonomi masyarakat tentunya, sehingga dimaksudkan agar tidak membebani masyarakat. Tetapi, sebagai perusahaan kami juga mengejar keuntungan ya, tapi kami berusaha semaksimal mungkin agar tidak membebani masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, informan 1, 2, dan 3 menyatakan hal yang sama terkait dampak ekonomi dari tarif yang diterapkan oleh PAM Jaya. Mereka menegaskan bahwa, baik PAM Jaya maupun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, merasa yakin bahwa masyarakat DKI Jakarta tidak terbebani oleh tarif awal pemasangan pipa maupun tarif bulanan penggunaan air. Dengan tarif yang dianggap murah dan terjangkau, masyarakat DKI Jakarta diyakini mampu untuk terus berlangganan dan menggunakan air bersih yang disediakan oleh PAM Jaya tanpa kesulitan finansial yang berarti.

Tarif yang terjangkau ini mencerminkan upaya pemerintah dan PAM Jaya untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang status ekonomi, memiliki akses yang sama terhadap layanan air bersih. Keadaan ekonomi individu atau keluarga tidak lagi menjadi penghalang untuk mendapatkan pelayanan air bersih yang layak, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut PAM JAYA rencana penyesuaian tarif yang dilakukan oleh PAM Jaya dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah dipertimbangkan dengan matang. Hal ini mempertimbangkan bahwa DKI Jakarta merupakan pusat ekonomi Indonesia. Pertumbuhan ekonomi yang kuat di DKI Jakarta juga tercermin dari peningkatan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang konsisten selama 16 tahun terakhir. Pada tahun 2007, UMP DKI Jakarta tercatat sebesar Rp 972.605 dan terus meningkat hingga mencapai Rp 4.901.798 pada tahun 2023. Jika dibandingkan dengan wilayah lain di Indonesia

Hal ini menunjukkan bahwa warga DKI Jakarta memiliki pendapatan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk di provinsi lain, yang memungkinkan mereka untuk lebih mudah menanggung biaya layanan dasar seperti air bersih. Dengan UMP yang tinggi dan ekonomi yang berkembang pesat, tarif air yang dikenakan oleh PAM Jaya dianggap sangat terjangkau oleh masyarakat. Hal ini memastikan bahwa harga yang ditetapkan tidak akan membebani masyarakat.

Sukses Jakarta untuk Indonesia

TAHUKAH ANDA

PASANG SAMBUNGAN BARU AIR PERPIPAAN PAM JAYA TERJANGKAU BIAYANYA?

Kelompok Pelanggan	*Biaya Sambungan Baru	Kriteria
Rumah Tangga Sederhana & Rumah Tangga Menengah	Rp1.420.500	Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan > 28,8 m ² < LB ≤ 120 m ² di area pemukiman umum (non real estate) atau sesuai dengan peraturan berlaku.
Rumah Tangga Dilas Menengah	Rp1.626.500	Pelanggan yang propertinya mempunyai luas bangunan > 120 m ² di area pemukiman umum (non real estate) atau LB > 70 m ² di area real estate atau sesuai dengan peraturan yang berlaku.

*Biaya Pemasangan Sambungan Baru Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PAM JAYA No. 58 Tahun 2022 tentang Biaya Penyambungan Air Minum & Definisi Kelompok Tarif Pelanggan Air Minum di Wilayah Provinsi DKI Jakarta

Gambar 4.14 Informasi biaya pemasangan pipa baru sumber Instagram PAM jaya

Gambar diatas merupakan salah satu contoh konten informasi pelayanan biaya pasang pipa baru dengan harga terjangkau yang di-posting melalui media Instagram yang dimiliki oleh PAM Jaya.

Sedangkan sebagaimana pernyataan dari informan 4 selaku masyarakat sebagai berikut:

“Sejujurnya kalau untuk tarif kami tidak masalah karena masih termasuk murah ya dan tagihan perbulan itu kan tergantung dari pemakaian, mau tagihan besar kecil ya tergantung kita yang pakai. Tapi yang jadi masalah itu untuk biaya pasang awal itu yang cukup memberatkan. Biayanya itu sekitar 1,5 jutaan ya, kasian juga kalau yang uangnya ngepas kan”

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan informan 4 selaku masyarakat, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar informan menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh PAM Jaya dinilai baik, ada keluhan terkait tarif pemasangan pipa baru. Semua informan sepakat bahwa sebagian masyarakat merasa cukup terbebani dengan biaya tersebut. Meski tarif tersebut telah disesuaikan dengan keadaan ekonomi masyarakat, biaya ini masih dianggap cukup memberatkan, terutama bagi kalangan dengan pendapatan rendah hingga menengah. Tarif pemasangan pipa baru untuk kelompok II, yang mencakup kategori Rumah Tangga Sederhana dan Rumah Tangga Menengah, sebesar Rp. 1.420.000, dirasa cukup tinggi oleh banyak warga. Bagi mereka, jumlah ini bisa menjadi beban finansial. Hal ini mengingat banyak dari mereka yang harus mengalokasikan pengeluaran untuk kebutuhan pokok lainnya. Dengan adanya tarif yang memberatkan hal tersebut bisa menjadi penghalang bagi sejumlah masyarakat untuk mengakses air bersih dari PAM Jaya. Masyarakat berharap tidak hanya mendapatkan subsidi dalam tarif penggunaan air bulanan, tetapi juga subsidi pada tarif awal pemasangan pipa baru.

Informan juga menyoroti bahwa meskipun PAM Jaya dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah berupaya menyesuaikan tarif ini

dengan keadaan ekonomi masyarakat, masih ada ruang untuk perbaikan. Masyarakat berharap tidak hanya mendapatkan subsidi dalam tarif penggunaan air bulanan, tetapi juga subsidi pada tarif awal pemasangan pipa baru. Harapan ini muncul karena banyak warga merasa bahwa akses ke layanan dasar seperti air bersih seharusnya lebih terjangkau, terutama bagi mereka yang berada dalam kategori ekonomi menengah ke bawah.

Sementara itu dari segi politik, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan 2 dijelaskan bahwa :

“Menurut saya situasi politik tidak terlalu mempengaruhi kebijakan PAM jaya ya, karena air bersih dan sanitasi itu termasuk program strategis nasional pemerintah. Ya meskipun, mungkin ya kalau Gubernur ganti peraturan juga ikut ganti tapi kalau untuk air bersih ya pasti tetap yang bisa menguntungkan masyarakat. Pemerintah DKI kan ga sekejam itu juga ya kak”

Pernyataan tersebut dipertegas oleh informan 1,3, dan 4 wawancaranya, sebagai berikut:

“Iya benar, situasi politik tidak terlalu mempengaruhi kebijakan. Karena kami di PAM Jaya berkomitmen untuk menyediakan air bersih bagi seluruh warga Jakarta, terlepas dari dinamika politik yang terjadi. Fokus kami ya pada profesionalisme dan pelayanan publik aja. PAM Jaya kan beroperasi sesuai regulasi yang ada, jadi kami fokus untuk memberikan pelayanan air bersih saja. Dan misalkan ada kebijakan baru terkait pendistribusian air bersih ya pasti yang berpihak kepada rakyat. Apalagi sanitasi dan air bersih sudah termasuk dalam PSN ya pasti kami dan Pemerintah melakukan yang terbaik lah untuk ini.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan observasi yang telah dilakukan seluruh informan memberikan pernyataan yang sama mengenai pengaruh situasi politik terhadap proses pengimplementasian kebijakan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di DKI Jakarta. Mereka menjelaskan bahwa situasi politik tidak memiliki dampak signifikan terhadap implementasi kebijakan tersebut. Salah satu alasan utamanya adalah karena sanitasi dan air bersih telah dimasukkan dalam Program Strategis

Nasional (PSN) 2024. Sebagai bagian dari PSN, sanitasi dan air bersih dianggap sebagai prioritas yang harus dicapai tanpa terganggu oleh dinamika politik.

Program Strategis Nasional (PSN) 2024 menegaskan komitmen pemerintah untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat Indonesia, termasuk DKI Jakarta, mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap air bersih dan layanan sanitasi yang layak. Dengan penetapan sanitasi dan air bersih sebagai PSN, pemerintah pusat dan daerah, bersama dengan berbagai stakeholder terkait, berkomitmen untuk mengimplementasikan kebijakan ini secara maksimal. PAM JAYA dan stakeholder lainnya yang terkait menekankan bahwa stabilitas dan kesinambungan kebijakan air bersih tidak boleh terganggu oleh perubahan politik. Hal ini dikarenakan bahwa air bersih adalah hak dasar yang harus diprioritaskan oleh siapa pun yang memegang kekuasaan.