

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi menunjukkan bahwa pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta belum maksimal. PAM JAYA yang bertugas untuk mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat masih belum bisa mencapai target, saat ini PAM JAYA baru dapat memenuhi dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat sekitar 65% (*persen*) dari target yang sudah ditentukan yaitu 100% (*persen*). Adanya jaringan perpipaan yang belum cukup memadai seringkali menyebabkan gangguan dalam pendistribusian air seperti terjadinya kebocoran, aliran air kecil, dan bahkan mati air. Kemudian dalam hal penanganan pengaduan yang dikeluhkan masyarakat PAM JAYA sebagai penyedia layanan dan perusahaan sudah menangani pengaduan tersebut sesuai dengan *standart operational procedure* (S.O.P) yang ada, dimana PAM JAYA sudah menyediakan layanan call center yang bisa diakses selama 24 jam dan merespon dengan baik. Sementara itu, untuk pelayanan petugas yang datang ke rumah untuk pengecekan maupun perbaikan sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (S.O.P) yang ada yaitu membutuhkan waktu sekitar 1-3 hari kerja. Namun seringkali fakta dilapangan berbeda, dimana pelanggan harus menunggu sekitar 3-5 hari untuk mendapatkan pelayanan dari petugas PAM JAYA.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan dengan menggunakan teori Van Metern dan Van Horn yang dijelaskan sebagai berikut:

6.1.1 Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut pada Peraturan Daerah (PERDA) Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Jaya Menjadi Perusahaan Umum Daerah

Air Minum JAYA bahwasanya pelaksanaan pengelolaan PAM Jaya sudah terimplementasi, akan tetapi pelaksanaannya dinilai belum cukup optimal.

6.1.2 Sumber Daya

Ketersediaan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di PAM JAYA sudah memadai dan mumpuni untuk melaksanakan tugasnya dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih untuk masyarakat DKI Jakarta. Dalam hal sumber daya finansial, anggaran yang dimiliki PAM JAYA sudah cukup memadai namun hal ini juga didapatkan dari hasil kerjasamanya dengan pihak swasta yaitu PT. Moya Indonesia

6.1.3 Karakteristik Organisasi Pelaksana

Adanya pembagian wewenang, evaluasi/pengawasan, disimpulkan sudah cukup optimal

6.1.4 Sikap Para Pelaksana

Pelaksana kebijakan dapat menerima dan tidak ada penolakan terhadap kebijakan. Namun untuk sikapnya dalam melaksanakan pendistribusian air dinilai masih belum optimal. Hal ini dikarenakan untuk respons dari PAM JAYA jika terdapat keluhan sudah ditangani sesuai dengan prosedur yang ada yaitu untuk call center, website, maupun media sosial aktif selama 24 jam serta untuk kedatangan petugas ke rumah warga membutuhkan waktu 1-3 hari kerja. Namun seringkali fakta dilapangan berbeda, dimana pelanggan harus menunggu sekitar 3-5 hari kerja untuk mendapatkan pelayanan dari petugas PAM JAYA.

6.1.5 Komunikasi antar organisasi

Komunikasi yang dilaksanakan dalam pengimplementasian kebijakan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum dinilai sudah cukup optimal, hal ini dikarenakan pihak PAM JAYA sudah melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan stakeholder terkait. Komunikasi dengan masyarakat juga dinilai sudah cukup optimal dikarenakan PAM JAYA memiliki informasi keterbukaan publik yang baik. Sebagai penyedia jasa, PAM JAYA sudah secara aktif menginformasikan segala berita terkini mengenai pendistribusian air bersih melalui website, call center yang bisa diakses

selama 24 jam, sampai dengan akun media sosial yang dimiliki oleh PAM JAYA.

6.1.6 Kondisi ekonomi, lingkungan, politik

Lingkungan sosial ekonomi dan politik dapat disimpulkan sudah mendukung, terutama dalam kondisi ekonomi. Dimana PAM JAYA sudah menerapkan tarif bulanan dan pemasangan pipa baru sesuai dengan kondisi ekonomi masing-masing keluarga. Sehingga hal ini tidak memberatkan kepada masyarakat dalam mendapatkan air bersih tanpa

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan penelitian maka didapatkan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya percepatan distribusi air bersih agar masyarakat DKI Jakarta dapat mengakses air bersih di setiap wilayah.
- 2) Perlu adanya perbaikan jaringan perpipaan dan pemeliharaan pipa yang lebih optimal untuk menghindari kebocoran pipa yang dapat menghambat penyaluran air bersih kepada masyarakat