

**PELAKSANAAN PELAYANAN PDAM KOTA MALANG
DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH YANG SEHAT
BERDASARKAN PERATURAN DIREKSI PDAM KOTA MALANG NOMOR U/06
TAHUN 2010**

Artikel ilmiah

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan dalam Ilmu Hukum

Oleh:

Ratnawati Triningtias

NIM 0910113165



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2015**

Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat Berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010

Agus Yulianto, SH., MH., Lutfi Effendi, SH., MHum.

Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Malang

Email: ratna.triningtias@gmail.com

ABSTRAKSI

Artikel ini membahas permasalahan tentang: (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang, khususnya dalam penyediaan air bersih yang sehat? (2) Apakah kendala yang dihadapi oleh PDAM Kota Malang dalam pelayanan terkait penyediaan air bersih yang sehat dan bagaimana solusi yang ditawarkan dalam menghadapi kendala tersebut?

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu peraturan yang dikaitkan dengan praktek di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis-sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisa data kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dilakukan dengan ketentuan standar pelayanan publik yang tertuang dalam Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010.

Dari hasil penelitian dengan metode di atas, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada bahwa pelayanan PDAM Kota Malang dalam penyediaan air bersih yang sehat telah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala. Beberapa permasalahan yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan sungai; tindak kecurangan yang dilakukan oleh masyarakat; kurangnya sosialisasi mengenai ZAMP; penyelesaian rekondisi jalan yang tidak sesuai harapan. Solusi dalam menghadapi masalah tersebut adalah, perlu adanya sanksi tegas bagi masyarakat yang membuang sampah di sungai; dibuatnya sumber air sendiri di Kota Malang; dilakukan pengawasan dan tindakan yang tegas bagi masyarakat yang melakukan kecurangan; perlu dilakukan sosialisasi mengenai ZAMP; perlu adanya pengawasan PDAM terhadap kinerja rekanan; perlu dilakukan pelatihan karyawan PDAM Kota Malang secara berkala.

Kata Kunci: pelaksanaan, pelayanan publik, PDAM Kota Malang, air bersih

ABSTRACT

This article discusses the issues of: (1) How is the implementation of services by PDAM Kota Malang, particularly in the provision of clean water and sanitation? (2) What are the problems faced by PDAM Kota Malang in the provision of clean water and sanitation, and what are the solutions to solve the problems?

This study uses empirical law research method, associate the regulations with the practices. This study uses juridical-sociological approach method. The data resources in this study are primary data and secondary data obtained through interviews, questionnaires, and literature study. This research uses descriptive qualitative data analysis method. This research's approach uses standart provisions of public services contained in Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010.

From the result of research by the method, writer get the answers to existing problems, that PDAM Malang's service in the provision of clean water and sanitation has been served well, but there are some problems. Some of the problems are the lack of public awareness in maintaining the river cleanliness; acts of fraud committed by public society; lack of awareness about ZAMP; bad road reconditioning. The solutions to the problems are the need of strict punishment for people who throw garbage on the river; make water resources in Malang; surveillance and firm action for people who commit fraud; socialization of ZAMP, surveillance to PDAM partner's work; training of PDAM Kota Malang employee on a regular basis.

Keywords: implementation, public service, PDAM Kota Malang, clean water and sanitation

A. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang sangat penting, baik untuk minum, mandi ataupun untuk keperluan lainnya. Air memiliki peranan untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan di bidang pembangunan di masyarakat, serta mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup masyarakat.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) disebutkan bahwa pemerintah kabupaten/kota mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan. Air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari.

Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat.¹ Salah satu pelayanan kepada masyarakat adalah penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu.²

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan suatu standar pelayanan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Dalam hal ini, PDAM Kota Malang berpedoman pada Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor U/05 Tahun 2007 tentang Standart Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Pelayanan PDAM Kota Malang berkaitan dengan penyediaan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri masih belum terpenuhi. Tidak meratanya pendistribusian air bersih kepada pelanggan (masyarakat) dirasakan langsung oleh beberapa pelanggan (masyarakat).

¹ Agung Kurniawan, **Transformasi Pelayanan Publik**, Pembaruan, Yogyakarta, 2005, hlm. 4

² Paimin Napitupulu, **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**, Alumni, Bandung, 2007, hlm. 175

Cakupan layanan PDAM Kota Malang sampai dengan kuartal I/2014 sudah mencapai 126.996 satuan sambungan rumah (SR) atau sama dengan 92% dari total warga Kota Malang. Dengan demikian, terdapat sekitar 8% warga Kota Malang yang masih belum dilayani air bersih PDAM Kota Malang, di antaranya daerah Kelurahan Buring, Kecamatan Kedungkandang, yang belum bisa dilayani karena elevasi lokasinya yang tinggi.³ Pelanggan PDAM bertambah dari tahun ke tahun, namun distribusi air bersih yang belum merata menjadi kendala dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Sumber air yang tercemar dan tidak layak semakin menambah beban pemerintah daerah dan PDAM Kota Malang sebagai penyedia air bersih.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti dengan mengangkat judul “Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat Berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang, khususnya dalam penyediaan air bersih yang sehat?
2. Apakah kendala yang dihadapi oleh PDAM Kota Malang dalam pelayanan terkait penyediaan air bersih yang sehat dan bagaimana solusi yang ditawarkan dalam menghadapi kendala tersebut?

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (*empirical law research*), yaitu peraturan-peraturan yang dikaitkan dengan

³ Choirul Anam, **PDAM Klaim Layani 92% Warga Kota Malang**, <http://surabaya.bisnis.com/read/20140522/4/71607/pdam-klaim-layani-92-warga-kota-malang>, diakses pada tanggal 3 Juni 2014

kenyataan atau praktek di lapangan. Bentuk penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan penelitian yaitu bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang khususnya dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kota Malang.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-sosiologis, yaitu suatu penelitian yang mengkonsepkan hukum sebagai gejala empiris.⁴ Dalam hal ini penulis mengacu pada ketentuan standar pelayanan public PDAM Kota Malang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan air bersih yang terjadi di lapangan.

3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, lokasi penelitian bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang yang berlokasi di Jalan Terusan Danau Sentani No. 100, dengan pertimbangan bahwa PDAM Kota Malang merupakan pelaksana kegiatan penyediaan air bersih di Kota Malang.

4. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari lapangan, dengan cara wawancara dengan pegawai PDAM Kota Malang, pengisian kuesioner oleh pelanggan PDAM, dan melakukan kajian terhadap catatan-catatan dokumentasi terutama data-data yang dapat dipakai sebagai bahan dalam penulisan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan (*library search*) yaitu data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, arsip, dokumen, pendapat para sarjana, dan data tertulis yang berhubungan dengan pelayanan publik khususnya dalam penyediaan air bersih.

⁴ Bambang Sunggono, **Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 27

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap-muka (*face-to-face*), ketika pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seorang responden.⁵

b. Angket /Kuesioner

Angket/kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada subjek penelitian untuk dijawab sesuai dengan keadaan subjek yang sebenarnya, dalam hal ini adalah pelanggan PDAM Kota Malang.

c. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data-data, dokumen-dokumen, dalam rangka mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penganalisisan. Data tersebut berupa buku-buku, arsip-arsip, tabel-tabel, dan bahan dokumentasi lainnya yang bermanfaat sebagai sumber penelitian.

d. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi. Artinya data diperoleh dengan cara memandang, melihat dan mengamati objek, sehingga dengan itu peneliti memperoleh pengetahuan apa yang dibutuhkan

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan secara langsung mengenai suatu kejadian yang berkaitan erat dengan masalah penelitian, kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang ada dan dibuat kesimpulan.

⁵ Amiruddin & Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 82

7. Populasi, Sampel dan Responden

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek, dengan ciri yang sama.⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PDAM Kota Malang dan seluruh elemen yang berkaitan dengan pokok penelitian yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Malang.

Setelah peneliti merumuskan permasalahan, tujuan, dan rancangan penelitian dengan tepat dan benar, maka tahap selanjutnya adalah menentukan obyek penelitian dari mana data akan dikumpulkan. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel terhadap pihak-pihak tertentu yang telah memenuhi syarat sesuai dengan yang penulis telah temukan sebelumnya untuk dapat dijadikan sampel.⁷ Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PDAM Kota Malang bagian pelayanan, dan masyarakat pelanggan PDAM Kota Malang.

Responden adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai permasalahan dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah 1 (satu) orang staf ahli PDAM Kota Malang bagian pelayanan, dan 20 (dua puluh) orang pelanggan PDAM Kota Malang.

D. PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum tentang PDAM Kota Malang

Dalam penelitian ini peneliti menyoroti salah satu peran pemerintah dalam bidang pelayanan publik, yaitu penyediaan air bersih. Lembaga pemerintah penyedia air bersih di Kota Malang adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Beberapa jenis pelayanan yang terdapat dalam Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang tertuang dalam Pasal 1 Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010, yaitu melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan; sambungan baru; pembayaran rekening air; pemeriksaan kualitas air; air tangki; uji akurasi meter air;

⁶ Bambang Sunggono, **Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 42

⁷ Sumadi Suryabrata, **Metodologi Penelitian**, Rajawali, Jakarta, 1983, hlm. 97

tutup tetap atas permintaan sendiri; ganti stop kran/ball valve; pindah meter; buka kembali; ganti nama; pengaduan pelanggan.

2. Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan masyarakat.⁸ Disamping itu selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) kepada Pemerintah Kota Malang. Di sisi yang lain, masyarakat Kota Malang berharap agar pasokan air minum yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang dapat berlangsung secara terus-menerus selama 24 jam untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mendapatkan kemudahan dalam hal melakukan pembayaran rekening air, dan memperoleh informasi yang memadai tentang PDAM Kota Malang.⁹

Sampai akhir tahun 2014 target area yang sudah terlayani sudah mencapai 84% tinggal 16% wilayah yang belum terlayani yang akan diselesaikan dalam kurun waktu tiga tahun kedepan. Karena itu, diperlukan kerjasama dan kerja keras seluruh karyawan PDAM Kota Malang. Adanya kebersamaan dalam mewujudkan program tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah pelanggan PDAM Kota Malang hampir 40% dalam jangka waktu empat sampai lima tahun terakhir, sehingga sampai akhir tahun 2014 sudah mencapai 132.471 saluran rumah. Jumlah tersebut termasuk 38.000 masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang sudah menikmati air bersih siap minum. Program MBR tersebut merata di semua kecamatan kota Malang. Sebelumnya banyak masyarakat di Kota Malang yang menggunakan sungai untuk mandi, cuci, dan buang air besar (MCK). Kondisi ini jelas sangat memprihatinkan dari sisi sanitasi kesehatan. Kondisi ini mendorong PDAM untuk memberikan perhatian terhadap wong cilik melalui program MBR. Dengan kata lain untuk akses air minum yang belum terjangkau oleh masyarakat, PDAM Kota Malang memberikan kemudahan dengan sambungan baru murah dalam program MBR dengan ketentuan dan syarat yang berlaku.

⁸ Hasil wawancara dengan Staf Ahli Bidang Pelayanan PDAM Kota Malang

⁹ Hasil kuesioner terhadap pelanggan PDAM Kota Malang

Selain itu salah satu perwujudan peningkatan pelayanan khususnya dalam peningkatan kualitas air yang diproduksi oleh PDAM Kota Malang, diterapkan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) dengan pilot project di Perumahan Pondok Blimbing Indah Kota Malang. Program ini secara teknis dibantu oleh Perpamsi bekerjasama dengan *United States Agency for Internasional Development* (USAID). Pada program ZAMP ini air bisa langsung diminum dari kran tanpa harus melalui proses pengolahan secara konvensional yaitu dimasak. Program ini telah dikembangkan untuk daerah pelayanan dari Tandon Mojolangu yang saat ini sudah mencapai 15.000 pelanggan. Hal dimaksud sebagai upaya penerapan PP Nomor 16 Tahun 2005 dimana air yang didistribusikan oleh PDAM kepada masyarakat pada tahun 2008 harus berkualifikasi air minum.

Salah satu bentuk pelayanan lain yang diberikan kepada pelanggan adalah dengan penggantian meter secara rutin pada pelanggan yang waktu pemakaiannya sudah mencapai 5 tahun. Program ini bertujuan untuk menjaga akurasi/ketepatan pemakaian air yang dipakai oleh pelanggan sehingga baik pelanggan maupun PDAM sama-sama diuntungkan karena banyaknya air yang dikonsumsi pelanggan maupun air yang diproduksi oleh PDAM telah terukur dengan akurat. Oleh karena itu, program penggantian meter pelanggan pada tahun 2013 sebanyak 24.000 unit telah diselesaikan secara bertahap.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka tidak lepas dari pelanggaran yang dilakukan masyarakat baik pelanggan maupun non pelanggan. Maka dari itu PDAM Kota Malang membuat Peraturan Direksi PDAM Kota Malang nomor 18 Tahun 2014 mengenai pengenaan sanksi kepada pelanggan/non pelanggan yang melakukan pelanggaran. Dalam pasal 1 ayat 4 disebutkan bahwa pelanggan adalah pengguna jasa air minum PDAM Kota Malang, sedangkan non pelanggan dalam ayat 5 disebutkan adalah orang atau badan yang bukan pelanggan pengguna jasa air minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Jenis pelanggaran yang dimaksudkan dalam pasal 2 dikelompokkan menjadi dua yaitu pelanggaran penyadapan dan pelanggaran non penyadapan.

3. Hambatan yang Dialami dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat

Pada pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana peran serta masyarakat dalam menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik. Dalam hal ini terutama yang berkaitan dengan pemeliharaan lingkungan hidup terutama kebersihan, dimana masyarakat masih kurang peduli terhadap kebersihan lingkungannya sendiri seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya sehingga bisa membuat sungai tercemar atau bahkan mengakibatkan banjir yang juga dapat mengotori sumber mata air sehingga bisa menyebabkan air yang mengalir dari kran PDAM berwarna keruh dan bercampur lumpur. Hal ini pula yang mungkin menjadi salah satu penyebab hingga saat ini sungai di Kota Malang belum bisa dimanfaatkan sebagai sumber air oleh PDAM Kota Malang. Seperti yang diketahui, bahwa PDAM Kota Malang masih mengandalkan sumber mata air dari dua wilayah tetangga kota Malang yaitu Kabupaten Malang dan Kota Batu.

Masalah lain yang cukup besar dihadapi oleh PDAM Kota Malang sebagai penyedia air kepada masyarakat adalah adanya oknum masyarakat yang bertindak curang dengan mengambil air langsung dari pipa utama tanpa melalui meter air, sehingga air yang digunakan tidak masuk dalam penggunaan yang tercatat di meter air. Tindakan ini tidak hanya merugikan pihak PDAM Kota Malang sebagai penyedia air tetapi juga masyarakat pengguna air di sekitarnya karena dengan diambilnya air langsung dari pipa utama milik PDAM maka akan mengurangi pasokan air bagi pelanggan di sekitarnya. Dampak yang dialami oleh pelanggan di lingkungan sekitar pengambil air tersebut adalah kecilnya debit air yang mengalir atau bahkan tidak mengalir sama sekali karena alirannya sudah diambil oleh pelanggan yang berlaku curang tersebut. Pencurian air yang mengganggu aliran air tetangga itu dilakukan biasanya dengan membuat saluran ilegal dengan melubangi pipa saluran tersier, yang mengakibatkan tekanan air dalam pipa tersier menjadi lemah sehingga air tidak bisa naik dari pipa tersier ke saluran-saluran yang ada di rumah-rumah pelanggan.

Selain itu, ada modus lain yang dilakukan pelanggan untuk mengurangi jumlah biaya tagihan penggunaan air, diantaranya adalah dengan memodifikasi meteran dan

memasang alat pelambat meteran.¹⁰ Memodifikasi meteran dilakukan dengan merusak gerigi meteran sehingga putarannya lebih lambat, namun modus ini jarang dilakukan karena segel meteran rawan rusak sehingga mudah diketahui petugas. Sedangkan alat pelambat meteran dipasang dengan ditempel ke meteran tanpa merusak segel sehingga putaran gerigi menjadi lambat dan angka pencatat meter menjadi lebih kecil dari volume pemakaian air. Alat ini bisa ditempel dan diambil kapan saja. Kedua modus ini, tidak mempengaruhi suplai air di sambungan tetangga tetapi tentu saja akan merugikan pihak PDAM sebagai pemasok air karena volume air yang digunakan pelanggan tidak sesuai dengan yang tercatat pada meter air. Tindakan-tindakan curang ini tentu akan berdampak pada kelancaran dan keberhasilan PDAM dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga perlu adanya tindak lanjut untuk mengatasi hal tersebut.

Berkaitan dengan program ZAMP (zona air minum prima) terdapat kendala yang dihadapi diantaranya kurang yakinnya masyarakat untuk mengkonsumsi langsung air minum dari kran tanpa harus melalui proses pengolahan secara konvensional yaitu dimasak. Untuk program ini pihak PDAM telah melakukan dua macam sosialisasi yaitu sosialisasi internal di kalangan karyawan PDAM dan sosialisasi eksternal di kalangan masyarakat terutama yang tercakup dalam wilayah ZAMP. Namun tetap saja masyarakat lebih yakin mengkonsumsi air dengan dimasak terlebih dahulu dan tidak yakin untuk mengkonsumsi air minum tersebut secara langsung. Hal ini bukan dikarenakan kualitas air minum yang kurang baik tapi lebih pada keyakinan dan kebiasaan masyarakat untuk memasak air terlebih dahulu sebelum diminum.

Sementara itu permasalahan lain yang juga menimbulkan keluhan masyarakat berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan PDAM Kota Malang adalah rekondisi jalan yang berdasarkan data yang diperoleh bahwa dari sekian banyak keluhan pelanggan maka rekondisi jalan ini yang belum dapat direalisasi 100%. Dalam hal ini yang dimaksud dengan rekondisi jalan adalah perbaikan jalan akibat pembongkaran yang dilakukan oleh PDAM biasanya untuk memperbaiki saluran pipa PDAM atau untuk melakukan sambungan baru pada pelanggan. Masyarakat seringkali mengeluhkan dengan rusaknya jalan akibat pembongkaran tersebut yang kadang-

¹⁰ Hasil wawancara dengan Staf Ahli Bidang Pelayanan PDAM Kota Malang

kadang tidak dikembalikan seperti kondisi semula.¹¹ Pengerjaan yang asal-asalan membuat kondisi jalan menjadi rusak apalagi pada musim hujan, hal ini dapat membahayakan keselamatan para pengguna jalan. Kondisi ini tentu mengganggu aktivitas masyarakat terutama yang berada di jalan raya karena selain mengganggu aktivitas pengguna jalan, menimbulkan kemacetan dan membahayakan keselamatan para pengguna jalan.

4. Alternatif dan Solusi Menghadapi Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat

- a. Urgensi dibuatnya perda khusus mengenai sanksi tegas bagi masyarakat Kota Malang yang membuang sampah di sungai.

Selama ini kesadaran masyarakat khususnya masyarakat Kota Malang untuk tidak membuang sampah sembarangan terutama tidak membuang sampah di sungai masih rendah. Memang untuk penggunaan air sungai untuk keperluan sehari-hari sudah sangat berkurang, karena banyak masyarakat yang telah menjadi pelanggan PDAM, namun untuk kesadaran tidak membuang sampah di sungai masih rendah. Dengan adanya peraturan khusus yang memberikan sanksi tegas kepada masyarakat yang membuang sampah di sungai, diharapkan akan membuat masyarakat berpikir dua kali untuk membuang sampah di sungai. Dengan sungai yang bersih di Kota Malang diharapkan bisa menjadi sumber air bagi PDAM Kota Malang yang selama ini menggunakan sumber air dari daerah lain.

- b. Urgensi dibuatnya sumber air sendiri di Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang.

PDAM Kota Malang masih menggunakan sumber air dari daerah lain yaitu Kabupaten Malang dan Kota Batu untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Malang karena sumber air yang dimiliki Kota Malang selama ini belum mampu memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Malang. Hal ini menyebabkan biaya operasional PDAM Kota Malang menjadi sangat besar karena harus membayar biaya pengambilan air dari daerah lain dan juga pajak air bawah tanah ke pemerintah daerah setempat. Tentu saja kondisi tersebut berdampak pada tingginya biaya penggunaan air yang dibebankan pada pelanggan yaitu

¹¹ Hasil wawancara dengan Staf Ahli Bidang Pelayanan PDAM Kota Malang

masyarakat Kota Malang. Maka dari itu, perlu dilakukan kajian dan tinjauan mengenai potensi sumber air di Kota Malang agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang.

- c. Urgensi dilakukan tindakan yang lebih tegas terhadap pelanggaran pencurian air/penyadapan.

Salah satu penyebab masyarakat masih melakukan tindakan pencurian air dari PDAM karena masyarakat tidak takut dengan sanksi yang diberikan oleh pihak PDAM dan kadang apa yang mereka peroleh dari tindakan tersebut jauh lebih besar dari jumlah sanksi denda yang ditetapkan pihak PDAM Kota Malang. Maka dari itu perlu adanya peraturan khusus yang memberikan sanksi tegas kepada pelanggan yang melakukan kecurangan karena sudah berkaitan dengan tindak pidana. Hal ini agar dapat menimbulkan efek jera bagi pelanggar dan masyarakat lain untuk tidak melakukan hal tersebut, sehingga masyarakat menyadari bahwa apa yang dilakukan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian bagi pengguna air di sekitarnya tapi yang jelas pada pihak PDAM karena dengan adanya kecurangan dan pencurian air ini potensi uang yang hilang tidak bisa dianggap kecil.

- d. Urgensi dilakukannya pengawasan dari PDAM Kota Malang secara lebih intensif untuk meminimalkan kecurangan dan pencurian air.

Untuk meminimalkan tindakan kecurangan dan pencurian air yang dilakukan pelanggan maka pihak PDAM Kota Malang perlu melakukan pengawasan secara lebih efektif terhadap penggunaan air oleh pelanggan. Selain dibuat peraturan yang mengatur mengenai pemberian sanksi bagi para pelanggan yang melakukan kecurangan, diperlukan adanya pengawasan dari pihak PDAM. Operasi monitoring ini dapat dilakukan setiap hari oleh beberapa tim yang dibentuk oleh PDAM Kota Malang. Tim yang dibentuk ini harus mempunyai keahlian untuk mendeteksi kecurangan yang dilakukan pelanggan dan juga melakukan tindakan pengamanan agar kecurangan yang sama tidak terulang kembali.

- e. Urgensi dilakukannya sosialisasi mengenai ZAMP secara lebih intensif.

Keyakinan masyarakat untuk memasak air sebelum dikonsumsi atau diminum membuat pelaksanaan program ini tidak berjalan dengan efektif karena masyarakat tetap terlebih dulu memasak air yang akan dikonsumsi meskipun sebenarnya air tersebut sudah memenuhi syarat baku mutu kualitas air minum. Maka dari itu perlu dilakukan sosialisasi mengenai program ini agar berjalan dengan efektif.

- f. Urgensi adanya pengawasan dari PDAM terhadap kinerja rekanan.

PDAM sering menggandeng rekan kerja dalam melaksanakan berbagai kegiatan atau pekerjaan PDAM yang memang memerlukan kerjasama dengan pihak lain. Hal ini seperti dalam pelaksanaan pemasangan pipa atau penggantian pipa besar yang bocor dengan melakukan pembongkaran di jalan raya dan melibatkan badan jalan, dimana pihak PDAM tidak dapat melakukan sendiri dan memerlukan kerjasama dengan pihak lain dalam pengerjaannya. Namun seringkali pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan dan hal ini tentu berpengaruh terhadap nama baik PDAM karena masyarakat hanya mengetahui bahwa itu merupakan proyek PDAM dan tentu akan menyalahkan PDAM karena jalan raya yang dibongkar tidak dikembalikan seperti semula sebelum ada kegiatan pembongkaran.

Maka dari itu, meskipun pemilihan rekan kerja telah melalui prosedur yang ditetapkan, pihak PDAM harus tetap mengawasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Hal ini agar pelaksanaan kegiatan/proyek tersebut tidak menyimpang dan sesuai dengan yang diharapkan.

- g. Urgensi dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan PDAM Kota Malang.

Kemampuan dan keahlian karyawan PDAM dalam melayani masyarakat dan menguasai pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan mempengaruhi baik tidaknya pelayanan yang diberikan pihak PDAM kepada masyarakat. Guna meningkatkan kemampuan dan keahlian sumber daya manusia yang dimiliki maka perlu adanya pelatihan secara berkala.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Dalam pelaksanaan di bidang pelayanan publik maka PDAM Kota Malang melakukan pelayanan publik dalam berbagai bidang mulai dari melayani kebutuhan air minum pada pelanggan, sambungan baru, pembayaran rekening air minum, pemeriksaan kualitas air, air tangki, uji akurasi meter air, tutup tetap atas permintaan pelanggan, ganti stop kran/ball valve, pindah meter pengajuan dari pelanggan, buka kembali bekas tutup tetap, ganti nama sampai dengan berbagai laporan pengaduan dari pelanggan.
- b. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh PDAM Kota Malang antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut:
 - 1) Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan terutama kebersihan di lingkungannya dengan membuang sampah seenaknya sehingga bisa menyebabkan banjir dan mencemari sumber mata air PDAM yang pada akhirnya bisa mempengaruhi kualitas air yang didistribusikan pada pelanggan. Hal ini pula yang menjadi salah satu penyebab sungai-sungai di Kota Malang belum bisa digunakan sebagai sumber air oleh PDAM Kota Malang sehingga PDAM Kota Malang mengambil sumber air dari daerah lain seperti Kabupaten Malang dan Kota Batu yang untuk itu harus mengeluarkan biaya operasional yang besar.
 - 2) Tindak kecurangan yang dilakukan masyarakat baik dengan mengambil air secara langsung dari pipa utama PDAM sehingga tidak masuk dalam meter air serta memodifikasi meter air dan memasang alat untuk memperlambat gerigi pada meter air sehingga bisa mengurangi beban biaya penggunaan air. Tindakan ini tentu akan menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi pihak PDAM sehingga bisa menjadi salah satu penghambat bagi PDAM dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada pelanggannya.
 - 3) Berkaitan dengan program ZAMP, masih ada masyarakat yang kurang yakin untuk mengkonsumsi air secara langsung tanpa harus dimasak dahulu. Hal ini berkaitan dengan keyakinan dan kebiasaan masyarakat untuk memasak terlebih dahulu air yang akan dikonsumsi.

- 4) Hambatan lain yang cukup berpengaruh terhadap pelayanan oleh PDAM adalah penyelesaian rekondisi jalan yang seringkali tidak sesuai harapan dimana jalan yang dibongkar untuk kepentingan PDAM tidak dikembalikan seperti semula sehingga menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat.
- c. Solusi yang dapat dikemukakan dalam menghadapi masalah dalam bidang pelaksanaan pelayanan oleh PDAM Kota Malang adalah sebagai berikut:
- 1) Urgensi dibuatnya Perda Khusus mengenai sanksi tegas bagi masyarakat Kota Malang yang membuang sampah di sungai untuk menimbulkan efek jera bagi masyarakat yang melanggar dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menjaga kebersihan sungai sehingga bisa dimanfaatkan sebagai salah satu sumber mata air PDAM.
 - 2) Urgensi dibuatnya sumber air sendiri di Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Malang, agar tidak tergantung pada sumber air di daerah lain sehingga bisa mengurangi biaya operasional yang berdampak pada berkurangnya biaya penggunaan air oleh pelanggan.
 - 3) Urgensi dilakukan tindakan yang lebih tegas bagi pelanggan yang melakukan kecurangan agar masyarakat tidak melakukan kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi PDAM yang tentu juga akan berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan oleh PDAM terhadap pelanggan lain.
 - 4) Urgensi adanya pengawasan dari PDAM Kota Malang untuk meminimalkan tindakan kecurangan dan pencurian air oleh masyarakat. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh beberapa tim yang dibentuk oleh PDAM dan dilakukan secara berkala di berbagai wilayah pelayanan PDAM. Selain itu juga perlu dilakukan pengawasan secara mendadak ke wilayah-wilayah yang diduga telah terjadi pencurian air.
 - 5) Urgensi dilakukan sosialisasi mengenai ZAMP secara lebih intensif baik sosialisasi internal di kalangan karyawan PDAM maupun sosialisasi eksternal pada masyarakat.

- 6) Urgensi dilakukan pengawasan dari PDAM terhadap kinerja rekanan, seperti halnya dalam hal rekondisi jalan setelah dilakukan pembongkaran jalan untuk kepentingan PDAM, agar tidak menimbulkan complain dari masyarakat.
- 7) Urgensi dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan PDAM Kota Malang secara berkala dan perlu adanya target jumlah karyawan yang harus mengikuti pelatihan agar semua karyawan dapat mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan keahliannya.

2. Saran-Saran

- a. Bagi Pemerintah Kota Malang, hendaknya mulai memikirkan cara dan solusi untuk menemukan sumber air dan memanfaatkan sungai-sungai yang ada di Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Malang agar tidak seterusnya tergantung pada sumber air di daerah lain, selain itu juga untuk mengurangi besarnya biaya operasional yang ditimbulkan dengan menggunakan sumber air dari daerah lain.
- b. Bagi PDAM Kota Malang hendaknya selalu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan agar kebutuhan akan air bersih dapat terpenuhi dengan baik. Sebaiknya dilakukan pula pengawasan terhadap seluruh fasilitas penggunaan air oleh masyarakat Kota Malang baik yang dilakukan secara intensif maupun yang dilakukan secara mendadak (sidak) untuk meminimalkan kerugian yang ditimbulkan baik oleh tindak kecurangan maupun kerusakan dari fasilitas PDAM. Selain itu juga lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja rekanan terutama yang ditugaskan untuk melakukan aktivitas rekondisi jalan agar tidak mengganggu kepentingan umum da masyarakat sebagai pengguna jalan.
- c. Bagi masyarakat Kota Malang hendaknya lebih responsif dan peduli dengan semua hal yang berhubungan dengan PDAM seperti fasilitas yang diberikan pihak PDAM bagi masyarakat pengguna air dan juga melaporkan semua tindakan yang dianggap bisa merugikan PDAM dan masyarakat kepada PDAM Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

LITERATUR:

- Agung Kurniawan, **Transformasi Pelayanan Publik**, Pembaruan, Yogyakarta, 2005.
- Amiruddin & Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Bambang Sunggono, **Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Hari Sandjojo Malang Joedo & Riant NugrohoDwidjowijoto, **Reinventing BUMD**, Elex Media, Jakarta, 2006.
- Ibrahim R., **BUMN dan Kepentingan Umum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.
- Lexy J Meleong, **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1999.
- Paimin Napitupulu, **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**, Alumni, Bandung, 2007.
- Rosady Ruslan, **Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Sirajuddin, Didik Sukriono & Winardi, **Hukum Pelayanan Publik**, Setara Press, Malang, 2007.
- Sumadi Suryabrata, **Metodologi Penelitian**, Rajawali, Jakarta, 1983.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 740/KMK.00/1989 tentang Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas BUMN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/Menkes/PER/IX/1990 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/ PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010 tentang Perubahan Pertama Atas Peraturan Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor U/05 Tahun 2007 tentang Standart Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Pengenaan Sanksi kepada Pelanggan / Non Pelanggan yang Melakukan Pelanggaran

INTERNET:

Andi Chairil Furqan, **Badan Usaha Milik Daerah Sudah Rawan** (online), <http://andichairilfurqan.wordpress.com/tag/bumd/>

Choirul Anam, **PDAM Klaim Layani 92% Warga Kota Malang** (online), <http://surabaya.bisnis.com/read/20140522/4/71607/pdam-klaim-layani-92-warga-kota-malang>, diakses pada tanggal 03 Juni 2014

Ferdian Fatikhin, **Sejarah Perkembangan Perusahaan PDAM** (online), http://www.academia.edu/10113741/Sejarah_perkembangan_perusahaan_PDAM

Fokky Fuad, **Pemikiran Ulang Atas Metodologi Penelitian Hukum** (online), <http://uai.ac.id/2011/04/13/pemikiran-ulang-atas-metodologi-penelitian-hukum>

Humas PDAM Kota Malang, **Dengan Semangat HUT Ke 40 Kita Wujudkan Cakupan Pelayanan Air Minum 100% Pada Tahun 2017** (online), <http://114.4.37.157/user/news/2/101/181>

Humas PDAM Kota Malang, **PDAM Kota Malang Mendukung Program Pemerintah 100-0-100** (online), <http://114.4.37.157/user/news/2/101/179>

Humas PDAM Kota Malang, **PDAM Kota Malang Terus Memperluas Daerah Air Siap Minum** (online), <http://114.4.37.157/user/news/2/101/186>

Irfan Sanjaya, **BUMD (Badan Usaha Milik Daerah)** (online), <http://irfansanjaya.blogspot.com/2010/10/bumd-badan-usaha-milik-daerah.html>

PDAM Kota Malang, **Profil PDAM Kota Malang** (online), <http://bkpm.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/5/2014/06/PROFIL-PDAM-APR-2014-HTL5-JUNI14-.pdf>

Pemerintah Kota Malang, **Pusat Informasi dan Komunikasi Publik Kota Malang** (online), <http://mediacenter.malangkota.go.id>

Shofwatul Hanani, **Materi PPT Hukum Dagang** (online), http://www.academia.edu/8267489/Materi_PPT_Hukum_Dagang

S. Sinulingga, **Kebutuhan dan Kapasitas Air Bersih** (online), <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/38270/4/Chapter%20II.pdf>