

**MODEL PARTNERSHIP**  
**SEBAGAI UPAYA STRATEGIS PENINGKATAN PELAYANAN AIR BERSIH**  
**(Studi terhadap *Public Private Partnership* di Perusahaan Daerah Air Minum**  
**Kabupaten Gresik)**

**Suaibatul Aslamiyah, Bambang Santoso Haryono, Mochammad Rozikin**  
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang  
E-mail: suaiba.sa@gmail.com

**Abstract:** *Strategic Partnership Model for Increasing Efforts to Water Services (Public Private Partnership against Studies in Regional Water Company Gresik).* Water is a basic human needs. Therefore Millennium Development Goals is targeting that by 2015 access to basic sanitation clean water should be 68.87% filled. But in Indonesia, just 47.56% (BPS, 2011). This study problem formulation is: 1) how does a model partnership in PDAM Gresik, 2) how do the impact of the partnership as a strategic improvement of water services in Gresik. The purpose is: 1) to describe and analyse a model partnership in PDAM Gresik, 2) to describe and analyse the impact of the partnership as a strategic improvement of water services in Gresik. The research method used is descriptive research with qualitative approach. The results of the study appointment that the government's limited capacity can be transferred to the private sector's involvement it. Conclusion, the PDAM Gresik success improve water services.

**Keywords:** water, regional water company Gresik, public private partnership

**Abstrak:** *Model Partnership Sebagai Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Air Bersih (Studi terhadap Public Private Partnership di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik).* Air adalah kebutuhan pokok manusia. Berkaitan dengan itu, *Millenium Development Goals* mentargetkan bahwa pada tahun 2015 akses terhadap sanitasi dasar air bersih yang harus dipenuhi sebesar 68,87%. Namun di Indonesia hanya terpenuhi 47,56% (BPS, 2011). Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) bagaimana model *partnership* di PDAM Kabupaten Gresik, 2) bagaimana dampak *partnership* sebagai upaya strategis peningkatan pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian adalah: 1) untuk mendeskripsikan dan menganalisis model *partnership* di PDAM Gresik, 2) untuk mendeskripsikan dan menganalisis dampak *partnership* sebagai upaya strategis peningkatan pelayanan air bersih di Gresik. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian penunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas pemerintah dapat dialihkan dengan adanya keterlibatan sektor swasta di dalamnya. Kesimpulannya, PDAM Gresik berhasil meningkatkan pelayanan air bersih.

**Kata kunci:** air, PDAM Gresik, public private partnership

---

## Pendahuluan

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Dasar hukum yang mengatur terkait pemenuhan kebutuhan air adalah UUD 1945 Pasal 33 yang mengamanatkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Sehingga akses terhadap air merupakan hak asasi manusia. Berkaitan dengan hal tersebut, *Millenium Development Goals* (MDG's) pada tahun 2000 mentargetkan bahwa pada tahun 2015 akses terhadap sanitasi dasar air bersih yang harus dipenuhi sebesar 68,87%. Sementara data BPS (2011) menunjukkan persentase rumah tangga

dengan air minum layak di Indonesia adalah 47,56% per tahun. Berdasarkan hal tersebut, maka PDAM perlu melakukan upaya untuk pemerataan pelayanan.

Upaya mengatasi permasalahan tersebut, menurut Suryokusumo (2008, h.78) menyatakan bahwa peningkatan kinerja penyediaan air bersih dan air minum membutuhkan kebijakan terkait dengan aspek kelembagaan, peraturan, pendanaan, peningkatan akses dan kualitas, serta peningkatan air baku melalui pengelolaan sumber daya air berbasis wilayah sungai, juga pengembangan partisipasi masyarakat dan swasta. Oleh karena itu, pelibatan pihak swasta dalam penye-

diaan air bersih dapat menjadi pilihan bagi pemerintah. Khususnya terkait dengan upaya penurunan angka kehilangan air dengan kontrak pemeliharaan pipa, *water meter*, kalibrasi dan penagihan rekening serta efisiensi instalasi pengolahan air.

Kemitraan Pemerintah-Swasta (*Public-Private Partnership*) merupakan salah satu cara untuk kolaborasi peran-peran tersebut. Kemitraan pemerintah swasta merupakan perjanjian kontrak antara sebuah badan publik dan sebuah entitas swasta, yang dibagi asset dan kemampuan dari tiap pihak dalam mengoperasikan sebuah fasilitas maupun pemberian pelayanan kepada masyarakat dan juga pembagian resiko dan pendapatan dari pengoperasian fasilitas atau jasa dalam jangka waktu antara 20-30 tahun (UK FCO, 2013, h.5). Selain itu, sektor swasta telah terbukti banyak membantu pemerintah terutama dalam penyediaan infrastruktur di negara-negara berkembang. Pengikutsertaan dana pihak swasta ini bisa dilakukan dalam bentuk swadaya masyarakat, BOT, BOOT ataupun konsesi penuh.

Jika dikaitkan dengan lokasi penelitian, wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir, sehingga dalam pemenuhan kebutuhan air sebagian besar masyarakat masih mengandalkan sumur yang sangat bergantung pada musim. Hal tersebut menyebabkan sumber air (sumur) di Kabupaten Gresik tidak cukup memadai apabila digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, karena air di daerah pesisir cukup payau. Berdasarkan data Gresik dalam angka (2013:41) diketahui bahwa jumlah penduduk Kabupaten Gresik sebesar 1.237.675 jiwa dengan luas wilayah 1.191,25 km<sup>2</sup>. Namun tingkat pelayanan PDAM Kabupaten Gresik terhadap jumlah penduduk Kabupaten sangat rendah yaitu mencapai sebesar 27,588% terhadap jumlah penduduk administratif Kabupaten Gresik dan sebesar 25,110% terhadap jumlah total penduduk Kabupaten. Sedangkan terhadap jumlah penduduk di wilayah pelayanan mencapai 41,96%. Akibatnya, dalam memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat yang belum terjangkau jaringan pipa PDAM, menggunakan mobil tangki, terminal air, hidran umum dan keran umum.

Lebih lanjut, ketua komisi A DPRD Gresik menyatakan bahwa Jaringan distribusi air ke wilayah perkotaan yang disalurkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik kinerjanya buruk, sehingga berakibat pada pasokan air yang tidak lancar (Sugiyono, 2013). Hal yang sama juga dinyatakan oleh salah satu pelanggan PDAM Gresik yang menyatakan bahwa selama ini air yang disalurkan PDAM seringkali tidak mengalir sehingga pelanggan

perlu membeli air dari sumber lain yang disalurkan dalam bentuk tangki, hal tersebut otomatis menjadikan adanya penambahan biaya pengeluaran hanya untuk memenuhi kebutuhan terhadap air, karena pelanggan tetap harus membayar biaya tagihan yang dibebankan oleh PDAM ke pelanggan untuk pelayanan yang masih sering macet tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan air yang dilakukan oleh PDAM Gresik masih belum merata, diperlukan pembenahan pembangunan infrastruktur jaringan pipa, penambahan pompa air ke titik-titik layanan pelanggan dan perluasan jaringan distribusi yang merata untuk semua wilayah Kabupaten Gresik.

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana model *partnership* di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Gresik, 2) bagaimana dampak *partnership* sebagai upaya strategis peningkatan pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian adalah 1) untuk mendeskripsikan dan menganalisis model *partnership* di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Gresik, 2) untuk mendeskripsikan dan menganalisis dampak *partnership* sebagai upaya strategis peningkatan pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Administrasi Publik dan Governance

Definisi administrasi menurut Atmosudirdjo (1986, dikutip dari Indradi, 2010, h.4) adalah setiap penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatannya secara tertulis dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Sedangkan kata “publik” dalam perspektif administrasi publik, menurut Indradi (2010, h.111) menyatakan bahwa publik merupakan ilmu ketataprajaan, ilmu usaha negara, administrasi pemerintah / negara; *Public Servant* (pegawai pemerintah negara); *Public Service* (jabatan dalam pemerintah) dan sebagainya. Sehingga “administrasi publik” menurut Nicholas Henry (dikutip dari Indradi, 2010, h.116) adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial.

Definisi *Governance* menurut Lembaga Administrasi Negara (dikutip dari Indradi, 2005, h.6-7) adalah proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* (kebutuhan dan pelayanan

publik). Administrasi dan governance mempunyai keterkaitan satusama lain. Hal ini karena pelaksanaan administrasi publik sangat dipengaruhi oleh perkembangan paradigma saat ini, sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada paradigma *governance* peran pemerintah cukup memberi arahan (*steering*), tidak sebagai pelaku (*rowing*). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pembangunan.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Waworuntu (1997, h.22) adalah pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat dan menyebabkan masyarakat untuk bersikap menolong, bersahabat dan profesional yang bisa memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya. Menurut Suryokusumo (2008, h.31), menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik sangat terkait dengan keberhasilan mencapai tahapan dari proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan dalam *milestone* keberhasilan. Menurut Agus Dwiyanto (2002, dikutip dari Suryokusumo, 2008, h.37), indikator kinerja pelayanan publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas, dan lain-lain yang dikelompokkan dalam dua kategori utama, yaitu indikator kinerja yang berorientasi hasil dan indikator kinerja pelayanan publik yang berorientasi proses.

## 3. Infrastruktur Air

Menurut Sadyohutomo (2008, h.142), air bersih merupakan kebutuhan vital setiap manusia, sehingga ketersediaannya menentukan derajat kesehatan dan kesejahteraan hidup masyarakat. Pada kenyataannya, keterbatasan penyediaan air bersih erat kaitannya dengan penyebab kemiskinan, karena kemiskinan juga disebabkan oleh masalah kesehatan. Oleh karena itu, penyediaan jaringan pipa air bersih terutama pada permukiman miskin padat penduduk sangat penting untuk ikut andil memecahkan masalah kemiskinan.

Penyediaan prasarana air bersih, termasuk dalam komponen Program Pembangunan Prasarana Kota Terpadu (P3KT) yang menjadi tanggung jawab Departemen Pekerjaan Umum (saat ini Kementerian) (Rukmana, 1993, h.10). Namun berdasarkan asas desentralisasi, kebutuhan air bersih ditangani secara massal dalam bentuk penyediaan fasilitas jaringan pipa air minum oleh perusahaan daerah yang disebut

PDAM. Pengelolaan penyediaan air bersih dilakukan melalui kegiatan pengambilan bahan baku air, pengolahan air, dan penyaluran air bersih ke pelanggan. Namun menurut Sadyohutomo (2008, h.143), dalam melakukan kegiatan pengelolaan air tersebut, sebagian besar PDAM di Indonesia masih mengalami masalah di bidang teknis, manajemen, dan institusional. Sehingga melalui *Public Private Partnership* diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut.

## 4. Public Private Partnership

Pengertian *Public Private Partnership* (PPP) menurut United Kingdom Foreign & Commonwealth Office (2013, h.5) merupakan perjanjian kontrak antara sebuah badan politik dan sebuah entitas swasta, yang mana akan dibagi asset dan kemampuan dari tiap pihak dalam mengoperasikan sebuah fasilitas atau jasa, dalam periode waktu yang cukup panjang, yaitu 20-30 tahun atau lebih.

Di Indonesia, bentuk-bentuk *partnership* untuk penyediaan air bersih diatur di dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 12/PRT/M/2010 Tahun 2010 tentang Pedoman Kerjasama Pengusahaan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum *Jo* Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Bentuk perjanjian kerjasama pengusahaan pengembangan SPAM antara pemerintah atau pemerintah daerah dengan badan usaha meliputi:

- 1) Kontrak bangun, guna, dan serah (*build, operate and transfer contract*) untuk seluruh pengembangan SPAM hingga pelayanan dan penagihan kepada pelanggan atau untuk sebagian pengembangan SPAM; atau
- 2) Bentuk kerjasama lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kerjasama pemerintah dengan badan usaha.

Lebih lanjut, berdasarkan Permen PU No. 12/PRT/M/2010. Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPP-SPAM)–Kementerian PU, membagi bentuk-bentuk PPP menjadi 6, yaitu:

- 1) Kontrak pelayanan (*service management*);
- 2) Kontrak kelola (*management contract*);
- 3) Kontrak sewa (*lease contract*);
- 4) Kontrak bangun-kelola-alih-milik (*Build Operate Transfer–BOT*);
- 5) Kontrak rehab-kelola-alih-milik (*Rehab Operate Transfer–ROT*);
- 6) Kontrak konsesi (*concession contract*).

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Menurut Sugiyono (1997, h.6) bahwa, “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Sedangkan Pendekatan penelitian kualitatif, Menurut Bogdan dan Taylor (dikutip dari Moleong, 2001, h.3) bahwa, “penelitian kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Model *Partnership* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik, meliputi:
  - a. Bentuk *partnership*
  - b. Peran masing-masing aktor *partnership*, yaitu:
    - 1) Peran pemerintah
    - 2) Peran swasta
2. Dampak *Partnership* sebagai upaya strategis Peningkatan pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik, meliputi:
  - a. Infrastruktur air, yaitu:
    - 1) Sumber air baku
    - 2) Pengelolaan air baku
    - 3) Penyaluran air bersih ke pelanggan
  - b. Pelayanan air, yaitu:
    - 1) Kinerja pelayanan
    - 2) Manajemen pelayanan

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kabupaten Gresik. Sedangkan situs penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum / PDAM yang berada di Jl. Raya Permata No.7 Perumahan Graha Bunder Asri Kebomas-Gresik 61161, Telp: 031-3956337, 031-3956338, Fax: 031-3956353. Selain itu, peneliti juga mengadakan observasi ke perusahaan swasta selaku *partner* PDAM (PT. Dewata Bangun Tirta) dan Masyarakat. Hal ini dilakukan karena ingin mendapatkan tingkat kredibilitas data secara tepat.

Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Analisis data menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Hubberman yang diterjemahkan dalam Sugiyono (2009, h.247).

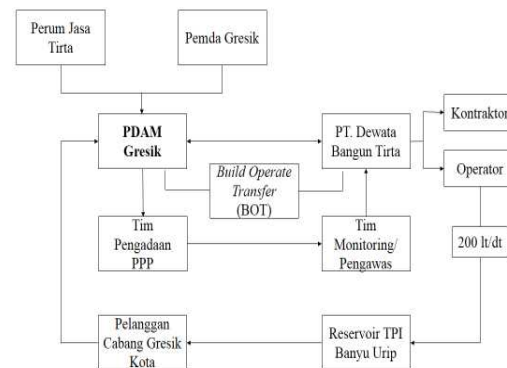
Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Pembahasan

### 1. Model *Partnership* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik

#### a. Bentuk *partnership*

Perusahaan swasta mitra *partnership* PDAM Gresik ini adalah PT. Dewata Bangun Tirta. Pada pelaksanaannya, *Public Private Partnership* (PPP) PDAM Gresik dengan pihak swasta PT. Dewata Bangun Tirta adalah jenis pengaturan (modalitas) bentuk konsesi tipe *Built, Operate, Transfer* (BOT) selama 25 tahun, dengan mekanisme pembayaran ambil atau bayar (*take or pay*) sesuai dengan kapasitas air curah yang disediakan untuk disediakan yaitu 200 lt/dt. Kebijakan tersebut dilakukan karena jumlah penduduk Gresik yang terlayani terhadap jumlah penduduk administratif memiliki perbandingan yang sangat jauh, yakni sekitar 30%. Kebijakan itu juga dilakukan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan SPAM di wilayah pelayanannya menggunakan prinsip *business to business*. Berikut merupakan analisis hasil model *Public Private Partnership* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik:



Gambar 1. Model PPP Antar Aktor di PDAM Gresik

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

#### b. Peran masing-masing aktor *partnership*

##### 1) Peran pemerintah

Semenjak adanya desentralisasi di Indonesia, pemerintah terbagi menjadi pusat dan daerah, maka pemerintah daerah sekarang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk membangun daerahnya sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam proyek PPP ini terdapat beberapa peran baik dari pemerintah pusat maupun daerah (PDAM Gresik) dalam me-

laksanakan proyek yang sudah di tenderkan kepada swasta tersebut. Sehingga peran pemerintah pusat disini adalah memberikan suatu pedoman sebagai acuan pelaksanaan PPP yaitu Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.12 tahun 2010 tentang pedoman kerjasama perusahaan pengembangan sistem penyediaan air minum dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 492 Tahun 2010 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum. Sedangkan peran pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Gresik adalah mematuhi peraturan tersebut dalam proses pengadaan PPP dan membuat kontrak kerjasama dengan pihak swasta selaku kedua belah yang saling bekerjasama.

## 2) Peran swasta

Sesuai dengan bentuk PPP konsesi tipe BOT, Tim Pengadaan Proyek KPS (2011, h.30) dan kontrak kerjasama (lampiran I) maka peran swasta adalah pendanaan, pembangunan, pengelolaan, perbaikan, pengoperasian dan pemeliharaan sarana dan prasarana Instalasi Pengelolaan Air (IPA) hingga saat pengembalian (*transfer*) asset kepada entitas publik (PDAM Gresik) di akhir periode pengoperasian. Pihak swasta juga berkewajiban untuk menyediakan air dengan kapasitas 200 lt/dt selama 25 tahun untuk disalurkan melalui *reservoir* TPI di Banyuwirip.

## 2. Dampak *Partnership* sebagai upaya strategis Peningkatan pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik

### a. Infrastruktur air

#### 1) Sumber air baku

Air baku PDAM Gresik di peroleh dari 3 sumber, yaitu air permukaan (sungai), sumur bor (air bawah tanah) dan air curah (air olahan). Melalui PPP dengan PT. Dewata Bangun Tirta maka ada penambahan terhadap jumlah air sebanyak 200 lt/dt, sehingga total kapasitas terpasang air baku PDAM Gresik sebanyak 1171 lt/dt dari yang sebelumnya 871 lt/dt.

#### 2) Pengelolaan air baku

Sistem pengolahan air yang dipakai oleh PDAM Gresik ada 2, yaitu sistem pengelolaan lengkap dan pengelolaan sebagian. Air yang diperoleh dari PPP ini adalah air yang hanya perlu pengolahan sebagian dengan pembubuhan disinfektan sehingga ada efisiensi pengeluaran biaya.

#### 3) Penyaluran air bersih ke pelanggan

Berdasarkan keputusan Direksi PDAM Kabupaten Gresik No. 80 tahun 2008, maka penyaluran air bersih ke pelanggan dilakukan melalui pembentukan unit pelayanan dan wilayah pada masing-masing Kantor cabang. PDAM Gresik memiliki 3 Kantor cabang, yaitu

(1) Kantor cabang Kota yang terdiri dari Kantor pelayanan unit Randuagung dan Kantor pelayanan unit Suci yang melayani kecamatan Gresik, Kebomas, Manyar dan Duduksampean. (2) Kantor cabang Cerme membawahi Kantor pelayanan unit Menganti yang melayani kecamatan Cerme, Menganti dan Kedamean. (3) Kantor cabang Driyorejo membawahi Kantor pelayanan Unit Petikan. Berdasarkan hasil laporan unit penelitian dan pengembangan di PDAM Gresik serta wawancara peliti maka dapat diketahui bahwa angka keluhan masyarakat terhadap kinerja PDAM Gresik mulai berkurang, adapun wilayah yang langsung merasakan dampak dari adanya PPP ini adalah unit pelayanan pada Kantor Cabang Kota dan Kantor Cabang Cerme, yakni mulai bulan maret setelah proyek pembangunan IPA di Legundi selesai maka angka kemacetan air berkurang sehingga penduduk sekitar tidak perlu membeli air dari luar lagi, dengan kata lain biaya tambahan yang sebelumnya dikeluarkan karena seringnya air tidak mengalir sudah tidak diperlukan lagi.

### b. Pelayanan air

#### 1) Kinerja pelayanan

Jumlah pelanggan PDAM Gresik tahun 2012 tercatat sebanyak 70.577 Unit, sedangkan pada tahun 2013 (periode Oktober) setelah ada proyek PPP yang mulai beroperasi maka jumlah pelanggan menjadi sebanyak 73.186 unit. Kenaikan ini terutama terjadi sejak bulan maret paska penandatanganan proyek KPS dengan PT. Dewata Bangun Tirta, hal ini karena melalui KPS jumlah produksi PDAM Gresik lebih banyak sehingga bisa memenuhi permintaan pelanggan yang terus bertambah. Peningkatan kinerja juga dapat dilihat dari ringkasan laporan keuangan dan cashflow PDAM Gresik yang juga meningkat. Pada laporan tersebut, dalam periode 3 bulan (periode September) terakhir penerimaan keuangan rekening tagihan air meningkat sebanyak 5,83% dan laporan cashflow selama 3 bulan terakhir (periode September) PDAM Gresik juga menerima surplus, sehingga saldo akhir mengalami peningkatan sebesar 42,29%.

#### 2) Manajemen pelayanan

Manajemen yang diterapkan dalam proyek kerjasama PDAM Gresik dengan PT. Dewata Bangun Tirta ini, Masing-masing mempunyai kelembagaan sendiri dalam mengelola setiap tugas dan kewajibannya. PDAM Gresik menggunakan manajemen *new public service* melalui *Total Quality Management* (TQM) yang diukur berdasarkan indikator kinerja pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2002:48-49) dalam Suryokusumo (2008:37) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akun-

tabilitas. Melalui kebijakan *Public Private Partnership* (PPP) yang merupakan wujud dari adanya responsibilitas terhadap tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi dengan melibatkan PT. Dewata Bangun Tirta yang saat ini dalam proses penggunaan pelayanan untuk memenuhi sertifikat ISO 9001:2008. Sehingga melalui *Public Private Partnership* ini, keterbatasan kemampuan dan kapasitas pemerintah dapat dialihkan ke sektor swasta.

### Kesimpulan

Model *partnership* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik menggunakan bentuk konsesi (modalitas) tipe *Build Operate Transfer* (BOT) selama 25 tahun. Peran pemerintah (PDAM Gresik) memberikan kerangka kebijakan dan peraturan sebagai pedoman pelaksanaan PPP, sedangkan peran swasta (PT. Dewata Bangun Tirta) menaati hasil kesepakatan untuk menghasilkan air curah dengan kapasitas 200 lt/dt telah berhasil di-laksanakan. Setelah adanya pelaksanaan *Public Private Partnership*

(PPP) di PDAM Gresik terdapat peningkatan infrastruktur air, meliputi: adanya peningkatan sumber air baku, efisiensi pengelolaan air baku dan berkurangnya angka kemacetan penyaluran air bersih ke pelanggan Sehingga berdampak pada kinerja pelayanan dan manajemen pelayanan yang semakin *responsive*. Melalui pemberdayaan masyarakat sebagai karyawan di lokasi IPA PT. Dewata Bangun Tirta.

### Saran

1. Untuk PDAM Gresik  
Diperlukan ketegasan untuk memberikan sanksi berkaitan dengan *addendum* yang sudah disepakati sebelumnya kepada pihak swasta mitra PPP PDAM Gresik yang melewati masa seharusnya pengerjaan proyek sudah selesai.
2. Untuk PT. Dewata Bangun Tirta  
Diperlukan penambahan staff laboratorium untuk mengontrol kualitas air ketika petugas berhalangan hadir.

---

### Daftar Pustaka

- Atmosudirdjo, Prajudi. (1986) *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Dikutip dari: Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. (2010) **Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik**. Malang, Agritek YPN.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. (2005) **Kepemerintahan dan Kemitraan**. Cetakan Pertama. Malang, Agritek YPN.
- \_\_\_\_\_. (2010) **Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik**. Cetakan kedua. Malang, Agritek YPN.
- Moleong, Lexy J. (2001) **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung, PT. Remaja Rosadakarya.
- Rukmana, Nana et al.(eds.). (1993) **Manajemen Pembangunan Prasarana Perkotaan**. Jakarta, LP3ES
- Sadyohutomo, Mulyono. (2008) **Manajemen Kota dan Wilayah Realita dan Tantangan**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono. (1997) **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung, Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2009) **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Cetakan kedelapan. Bandung, Alfabeta
- Suryokusumo, R.Ferry Anggoro. (2008) **Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan**. Yogyakarta, UGM Press
- Tim Pengadaan Proyek KPS. (2011) **Feasibility Study: Dokumen Studi Kelayakan KPS Penyediaan Air Curah Kapasitas 200 lt/dt**. Gresik, Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik.
- United Kingdom Foreign & Commonwealth Office (UK FCO). (2013) **Buku Pedoman: Pelaksanaan Kerjasama Pemerintah-Swasta Di Indonesia**. Jakarta, Strategic Asia
- Waworuntu. (1997) **Petunjuk Teknis Pelayanan Publik**. Jakarta, Gramedia.