

Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Sukma Reka Elia

Program Studi Adminitrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

*Email: sukmareka1@gmail.com

Abstract. *The problem PAM JAYA is the distribution of clean water. This research was conducted to find out how PAM JAYA implements its policies stated in the Special Capital Region of Jakarta Regional Regulation Number 4 of 2021 concerning Changes in the Legal Form of Regional Drinking Water Companies. The research method used is qualitative method. The focus of this research based on the Policy Implementation model proposed by Van Metern Van Horn. The results of research on Standard and Policy Target indicators show that the implementation of PAM Jaya management has been implemented, but the implementation is not optimal. In the Resource indicator, the availability of Human Resources and Financial Resources is adequate. Indicators of the Characteristics of the Implementing Organization, the division of authority and evaluation are quite optimal. In the Implementer's Attitude indicator, the implementers have understood and accepted the policy, but their attitude is still not optimal in responding to complaints. The Inter-Organizational Communication Indicator is considered to be quite optimal because PAM Jaya has optimized communication with relevant stakeholders and the community. Social, Economic and Environmental Condition Indicators are supportive, the rates set by PAM JAYA have been adjusted to the economic level of the community.*

Keywords: *Implementation, Policy, Regional Regulations, PAM JAYA.*

Abstrak. Permasalahan yang sering dihadapi oleh PAM JAYA adalah pendistribusian air bersih. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana PAM JAYA mengimplementasikan kebijakannya yang tertera pada Peraturan Daerah Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta Menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif. Fokus penelitian ini diambil berdasarkan model Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Van Metern Van Horn. Hasil penelitian pada indikator Standar dan Sasaran Kebijakan bahwasanya pelaksanaan pengelolaan PAM Jaya sudah terimplementasi akan tetapi pelaksanaannya belum optimal. Pada indikator Sumber Daya ketersediaan Sumber Daya Manusia dan Sumber Finansial sudah memadai. Indikator Karakteristik Organisasi Pelaksana, adanya pembagian wewenang dan evaluasi sudah cukup optimal. Pada indikator Sikap Para Pelaksana, para pelaksana sudah memahami dan menerima adanya kebijakan, tetapi untuk sikap masih belum optimal dalam menanggapi keluhan. Pada Indikator Komunikasi Antar Organisasi dinilai sudah cukup optimal dikarenakan PAM Jaya sudah mengoptimalkan komunikasi dengan stakeholder terkait maupun dengan masyarakat baik melalui call center, website, dan media sosial yang dapat diakses dan merespon selama 24 jam. Indikator Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan juga sudah mendukung, tarif yang ditetapkan oleh PAM JAYA sudah disesuaikan dengan taraf ekonomi masyarakat.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan, Peraturan Daerah, PAM JAYA.

1. LATAR BELAKANG

Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta merupakan daerah dengan jumlah kepadatan penduduk yang tinggi, hal semacam ini juga memacu pemerintah dalam hal penyediaan potensi air. Air tanah yang dimanfaatkan oleh masyarakat tentunya harus memiliki debit yang mencukupi dan kualitas yang baik. Jumlah kepadatan penduduk yang tinggi akan menyebabkan prakiraan penurunan kualitas air tanah. Penurunan kualitas air tanah yang terjadi diperkirakan oleh aktivitas masyarakat yang kurang bijak dalam pengelolaan sumber air tanah (Prasetya dkk, 2021).

Sekretariat Jakarta Berketahanan (2019) sebanyak 97,5% air waduk di DKI Jakarta tercemar, 88% air sungai tercemar, 68% air tanah tercemar, dan seluruh air laut teluk DKI Jakarta tercemar atau sebanyak 100% (persen). Namun begitu, BPS Indonesia pada 2019 melaporkan persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap layanan sanitasi layak dan berkelanjutan DKI Jakarta pada 2019 adalah 89,93% (persen). Angka ini disebabkan oleh sumber air baku yang digunakan masyarakat DKI Jakarta masih mengandalkan pasokan dari luar daerah, yaitu sebanyak 95% (persen).

Berdasarkan data PAM, dikutip dari Media Indonesia.com, standar kebutuhan air bersih di DKI Jakarta adalah 150 liter/kapita/hari, namun pemerintah baru mampu menyediakan 20.725 liter/detik. Kekurangan tersebut diatasi dengan penggunaan air tanah, tetapi berdasarkan analisis DLH DKI Jakarta pada tahun 2020 menunjukkan bahwa rata-rata kualitas air tanah di DKI Jakarta tercemar berat, terutama pada air tanah dangkal yang umumnya digunakan oleh masyarakat. Kondisi padat pemukiman penduduk juga menyebabkan sumbu air tanah berdekatan dengan septic tank, sehingga meningkatkan resiko penyebaran bakteri *Escherichia Coli* pada air.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat DKI Jakarta, pemerintah memberikan prioritas pada instansi sektor air bersih, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PAM Jaya untuk melakukan penanganan seperti memanfaatkan kapasitas produksi, peningkatan operasi dan pemeliharaan melalui rehabilitasi yang ada, serta peningkatan kapasitas produksi dan perluasan jaringan pipa. Hal ini sesuai dengan pasal 5 ayat (1) tentang maksud pendirian PAM Jaya yang berbunyi bahwa “PAM JAYA didirikan dengan maksud :

- a) “Bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengembangan SPAM di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta”
- b) “Untuk menciptakan perusahaan yang sehat, efisien, tangguh, berkembang, dan memiliki kompetensi yang tinggi dalam pelayanan penyediaan Air Minum kepada masyarakat.”

Dalam proses pendistribusian air bersih kepada masyarakat DKI Jakarta, sebelumnya PAM Jaya telah bekerjasama dengan pihak swasta yaitu PT. Aetra dan PT. Palyja selama 25 (dua puluh lima) tahun dari tahun 1998 dan berakhir pada bulan Februari tahun 2023. Penerapan Kerjasama terhadap PAM Jaya berupa pengalihan kewenangan pengelolaan dan distribusi air minum kepada pihak swasta bisa dilaksanakan dalam Pasal 43 Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 1992 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang mengatur kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan dan distribusi air minum. Dalam pasal 43 Peraturan Daerah DKI Jakarta pada ayat (1) dinyatakan bahwa “Dalam mengembangkan usahanya PAM JAYA dapat melakukan kerjasama dengan

pihak swasta dalam dan luar negeri, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Koperasi.” Selama 25 tahun bekerjasama dengan pihak swasta PAM JAYA mengalami banyak kerugian baik secara materiil maupun non materiil. Dalam kerjasama ini seluruh kegiatan operasional dan pemeliharaan diambil alih sepenuhnya oleh PT. Aetra dan PT. PALYJA.

Jumlah pelanggan air minum di DKI Jakarta mengalami peningkatan dari 909.600 pelanggan di tahun 2021 menjadi 923.733 pelanggan di tahun 2022. Peningkatan jumlah yang signifikan di tahun 2022, berada di wilayah Jakarta Barat yang memiliki pelanggan tertinggi (272.309 pelanggan) dan wilayah Jakarta Selatan yang memiliki pelanggan terendah (51.872 pelanggan). Tak beda dengan jumlah pelanggan, volume air yang disalurkan pun meningkat secara total, dari 337 juta m³ pada 2021 menjadi 345 juta m³ pada 2022 di seluruh DKI Jakarta. Volume air terbesar disalurkan ke Jakarta Utara dengan 110 juta m³, diikuti oleh Jakarta Barat dengan 77 juta m³. Sebaliknya, Kepulauan Seribu tidak menerima distribusi air pada tahun 2021 dan hanya 0 m³ pada 2022.

Berdasarkan data hasil pra penelitian yang diperoleh melalui observasi serta kanal berita online, meski pelaksanaan pengelolaan dan pendistribusian air bersih bagi warga DKI Jakarta telah dikelola oleh PAM Jaya sepenuhnya, masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat. Ketersediaan air minum yang disalurkan melalui jaringan pipa di DKI Jakarta, yang dikelola oleh PAM JAYA, hingga saat ini baru mencapai sekitar 65% dari target keseluruhan yaitu 100% (persen) cakupan distribusi air bersih. Hal ini menunjukkan masih ada sekitar 35% (persen) masyarakat di DKI Jakarta yang belum mendapatkan akses penuh terhadap air bersih yang disalurkan melalui pipa. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun telah ada peningkatan dari tahun ke tahun, masih terdapat tantangan signifikan yang harus dihadapi dalam memperluas cakupan layanan air minum kepada seluruh masyarakat.

Hal lain yang membuat terhambatnya aliran air PAM JAYA kepada masyarakat adalah karena infrastruktur pipa yang belum cukup memadai. Hal ini disebabkan oleh Sarana pipa-pipa yang dimiliki oleh PAM Jaya sudah usang sedangkan pipa sendiri merupakan hal utama yang digunakan untuk distribusi air bersih kepada masyarakat. Namun, banyak dari infrastruktur pipa ini sudah berusia tua dan mengalami penurunan kualitas seiring berjalannya waktu. Usia pipa yang telah mencapai dua dekade menyebabkan kerusakan fisik seperti kebocoran dan korosi, yang berdampak langsung pada pendistribusian air bersih ke masyarakat. Situasi ini menjadi tantangan besar bagi PAM Jaya dalam memenuhi kebutuhan air bersih di DKI Jakarta, di mana permintaan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi yang pesat. Kebocoran pada pipa menyebabkan gangguan pada pelayanan distribusi

air. Dengan adanya kebocoran ini beberapa wilayah seringkali mengalami tekanan air rendah atau bahkan tidak mendapatkan pasokan air secara konsisten karena kerusakan jaringan pipa. Masyarakat di wilayah tertentu terpaksa harus menghadapi pemutusan aliran air yang bisa berlangsung sehari-hari ketika perbaikan dilakukan.

Hal lain yang menjadi keluhan masyarakat adalah tanggapan atau respon yang diberikan oleh PAM JAYA ketika menanggapi pengaduan dari masyarakat. Pelanggan PAM Jaya sering mengeluhkan lambatnya respon perusahaan dalam menangani pengaduan terkait pelayanan air bersih. Banyak warga yang melaporkan permasalahan seperti kebocoran pipa, gangguan distribusi air, hingga kualitas air yang buruk, namun sering kali respons dari pihak terkait memerlukan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan keluhan masyarakat semakin bertambah dan berdampak negatif pada kepercayaan publik terhadap PAM jaya selaku penyedia layanan. Masyarakat yang telah melaporkan masalah melalui kanal resmi seperti hotline center PAM JAYA melalui WhatsApp dengan nomor 081-212-222-423 atau melalui akun resmi media sosial PAM JAYA sering harus menunggu sehari-hari untuk menunggu petugas datang ke rumah. Masyarakat merasa kurang diperhatikan, apalagi saat masalah yang dihadapi menyangkut kebutuhan air sehari-hari yang sangat krusial. Hal ini menyebabkan, masyarakat memilih mencari solusi sendiri, mulai dari menggunakan air tanah hingga membeli air isi ulang yang tentu harganya lebih mahal dibandingkan dengan berlangganan air PAM jaya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka, penerapan pelaksanaan kebijakan perlu ditinjau dari beberapa variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Daerah Khusus Ibukota Jakarta.”

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye (Edi Suharto, 2005:44) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dan apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objeknya) karena kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja.

David Easton sebagaimana dikutip Leo Agustino (2009: 19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai “ the autorative allocation of values for the whole society”. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara

syah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2017, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan. Dalam penjelasan Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2017, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil makmur.

Model George Charles Edward III

Menurut Edward dalam Anggara (2017 : 249) menjelaskan implementasi diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berada diantara tahapan penyusunan kebijakan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (output, outcome). Aktivitas implementasi menurutnya terdiri atas perencanaan, pendanaan, pengorganisasian, pengangkatan dan pemecatan karyawan, negoisasi, dan lain-lain. Dalam model yang dikembangkannya, ia mengemukakan empat faktor kritis yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi.

Model Mazmanian dan Sabatier

Model yang dikembangkan Mazmanian dan Sabatier dalam Nugroho (2017:220) yang mengemukakan bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Implementasi adalah pelaksanaan dasar kebijakan publik biasanya tergabung dalam undang-undang yang bisa dijadikan dasar penting untuk eksekutif untuk membuat keputusan. Idealnya,

keputusan itu diidentifikasi masalah-masalah yang ada, lalu menetapkan tujuan yang akan dicapai dan dalam berbagai cara proses pengimplementasian struktur.

Model Donald Van Meter dan Car Van Horn

Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (dalam Alexander,2019) implementasi kebijakan publik menggambarkan beberapa faktor yang membentuk mata rantai antara kebijakan yaitu (1) standar dan tujuan kebijakan, (2), sumber-sumber kebijakan, (3) komunikasi inter organisasi dan kegiatan implementasi, (4) karakteristik badan pelaksana, (5) kondisi ekonomi,sosial dan politik, serta (6) sikap para pelaksana.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Kantor PAM Jaya DKI Jakarta yang beralamat di Jalan Penjernihan II RT 10 / RW 06, Pejompongan, Bendungan Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang dilakukan dalam penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling.

Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah Trilinguasi. Trilinguasi adalah salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu. Trilinguasi sumber daya ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Teknik analisis data dan uji keabsahan data menggunakan metode Miles dan Huberman (1992) menyatakan bahwa terdapat empat (4) tahapan dalam menganalisis data kualitatif, yaitu:

- 1) Pengumpulan data yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di DKI Jakarta,.
- 2) Reduksi data dengan emfokuskan merangkum dan memilih data yang didapat di lapangan terkait Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di DKI Jakarta.
- 3) Penyajian data untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi. Data yang tersaji berupa observasi, wawancara, foto dari hasil dokumentasi,grafik saat melakukan penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di DKI Jakarta
- 4) Penarikan kesimpulan data yang sudah ada akan dianalisa sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di DKI Jakarta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum PAM 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. 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.

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.

Implementasi Kebijakan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum di Daerah Khusus Ibukota Jakarta ub-Sub judul

a. 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.

b. Sumber Daya

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. 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.

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.

c. 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 (Consistensy 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, insidentil activity, projects, dan lain-lain.

Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan oleh PAM Jaya mencakup berbagai aspek, mulai dari kegiatan operasional, kegiatan insidentil, 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.

Namun 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 permasalahan.

d. Kondisi Lingkungan, Sosial, Ekonomi, dan Politik

Peran eksternal dalam pelaksanaan kebijakan berdampak cukup signifikan keberhasilan sebuah kebijakan turut disertai oleh dampak eksternal. Keterlibatan antara lingkungan sosial, ekonomi, dan politik menunjukkan bahwa lingkungan dapat mempengaruhi sebuah kebijakan. Maka diupayakan harus memperhatikan kondusifitas kondisi lingkungan eksternal. Keterlibatan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik menunjukkan bahwa lingkungan dan ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri. 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.

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. 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.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

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

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.

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

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

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

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.

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. 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

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka didapatkan beberapa saran yang dapat penulis sampaikan yakni 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
3. Penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Abdul Wahab,S. (2020). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nugroho, Riant. (2008). *Public Policy, Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan. Management Kebijakan, Edisi Pertama*. Jakarta : Elex Media Komputind
- Islamy, M. Irfan (2000). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika
- Jones, Charles O. (1994). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Parsons, Wayne. (2006). *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsono, A. (2004). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak : Perpustakaan Nasional
- Phuk, Alexander. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik*. Bandung: Nusamedia.
- Edi Suharto. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung : Refika Aditama.

Jurnal

- Arif Suryono,(2018) Tinjauan Yuridis terhadap adanya privatisasi di Perusahaan Daerah Air Minum Provinsi DKI Jakarta (PD PAM JAYA). *Privat law volume 10 no. 2* (mei-agustus 2022)
- Dimas Ardi Prasetya,dkk. 2021. Analisis Indeks Pencemaran AirTanah di DKI Jakarta dengan Interpolasi Spasial. *JURNAL TEKNIK SIPIL DAN LINGKUNGAN* EISSN:25491407 Vol 06 No. 03, Desember 2021 DOI:10.29244/jsil.6.3.177-186.
- Dona Pratama Jonaidi, 2019 Telaah Terhadap Kebijakan Privatisasi BUMN di Indonesia UBELAC, Volume4Number1, April 2019| 1
- Ismail dkk,(2022) Analisis Yuridis Pemutusan Kerjasama Pengelolaan Air Minum Antara Perumda Air Minum Jaya Dengan PT. Aetra dan PT. Palyja ditinjau dari Hukum Kontrak . *Jurnal Pro Hukum : Jurnal Penelitian Bidang Hukum : Universitas Gresik*, Vol 11. No. 3
- Ismail dkk,(2022) Analisis Peran Badan Usaha Milik Dearah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (StudiPada PDAM Tirta Batanghari) *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce* Vol.1, No.4Desember2022 e-ISSN:2962-0821; p-

ISSN:2964-5298, Hal 20-34

Maryati Dian, (2020) 22 juli 2020 jurnal UIN Banten.ac.id Analisis Kedudukan Hukum Badan Usaha Milik Daerah Dalam Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum Regional

Nada Najiha, (2020) Keabsahan Perjanjian Restrukturisasi Nomor: 003/PAM/F/K.KH/III/2018 Oleh dan Antara Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Ibukota JAKARTA(PAM JAYA) dan PT. AETRA AIR JAKARTA Berdasarkan Putusan MK Nomor 85/PUU - IX/2013

Neng Sandra Ayu (2019),Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis, jurnal Ilmu Adm. Negara 6 (3), 112-114,(2019)

Lilis Anggriani,(2021) Penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba

Verdy J. Pangaribuan , (2018) Analisis Terhadap Penghentian Swastanisasi Pengelolaan Air Minum di DKI JAKARTA berdasarkan PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG Nomor 31 K/PDT/2017 (Studi Kasus Kerjasama Antara PAM JAYAdengan PT. AETRA).

Dokumen

PAM JAYA.(2021). Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (pam Jaya) Menjadi Perusahaan Umumdaerah Air Minum Jaya

Laporan Tahunan PAM JAYA 2023

Pedoman Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) Perumda Air Minum Jaya.

Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (pam Jaya) Menjadi Perusahaan Umumdaerah Air Minum Jaya

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan untuk Penyediaan Tenaga Listrik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang peraturan pelaksanaan pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan lingkungan

Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum.

Website

- Aliya T. 2023. Detik.com. Swastanisasi Air di DKI Berakhir, Heru Meminta PAM Jaya Tingkatkan Pelayanan (<https://news.detik.com/berita/d-6547631/swastanisasi-air-di-dki-berakhir-heru-minta-pam-jaya-tingkatkan-layanan>). Diakses pada 14 Juni 2023.
- Pamjaya.co.id.2023. 1.097 Pegawai Palyja Dan Aetra Gabung PAM Jaya(<https://pamjaya.co.id/index.php/bacapage/1097-pegawai-palyja-dan-aetra-gabung-pam-jaya-1V64x>). Diakses pada 14 Juni 2024
- Riyanti Eva. 2023. Republika.co.id. Dirut Jelaskan Tentang Pentingnya Kerja Sama PAM Jaya dengan PT Moya Indonesia. (<https://news.republika.co.id/berita/rw6yxq484/dirut-jelaskan-tentang-pentingnya-kerja-sama-pam-jaya-dengan-pt-moya-indonesia>). Diakses pada 14 Juni 2023.
- Mediaindonesia.com. 2023. Bahaya, Kualitas Air Tanah di DKI semakin Buruk (<https://epaper.mediaindonesia.com/detail/bahaya-kualitas-air-tanah-di-dki-semakin-buruk>) diakses pada 14 Juni 2024
- Jakarta go.id. 2023. Penggunaan Air Tanah di DKI Jakarta Meningkat di Tahun 2019(<https://statistik.jakarta.go.id/penggunaan-air-tanah-di-dki-jakarta-meningkat-di-tahun-2019/>) Diakses pada 15 Juni 2023.
- Jakarta.go.id. 2023. Jumlah Pelanggan Air Bersih di DKI Jakarta Juli 13, 2020 (<https://statistik.jakarta.go.id/jumlah-pelanggan-air-bersih-di-dki-jakarta/>) Diakses pada 15 Juni 2023.
- Jdih.jakarta.go.id.2022. Peraturan Gubernur Nomor 127 Tahun 2019 tentang Rencana Bisnis dan Rencana Kerja dan Anggaran Badan Usaha Milik Daerah (<https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/3734/peraturan-gubernur-nomor-127tahun-2019-tentang-rencana-bisnis-dan-rencana-kerja-dan-anggaran-badan-usaha-milik-daerah>) diakses pada 15 Mei 2024.
- Bp.bumd.jakarta.go.id.2024. Tugas Pokok dan Fungsi. informasi mengenai tugas dan fungsi BPBUMD. (<https://bpbumd.jakarta.go.id/web/tupoksi#:~:text=BP%20BUMD%20mempunyai%20tugas%20menyelenggarakan,pada%20sub%20bidang%20pembinaan%20BUMD>) Diakses pada 18 Mei 2024
- Ppid.pamjaya.co.id.2024 Tentang Regulasi. (<https://ppid.pamjaya.co.id/frontendppid/regulasi>) Diakses pada 3 Juni 2024
- Jakarta.bpk.go.id.2023. Peta Wilayah Jakarta (<https://jakarta.bpk.go.id/peta-wilayah-jakarta/>) Diakses pada 3 Juni 2024
- Jakarta bps.go.id.2023. jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2020-2022 (<https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>) diakses pada 15 Juni 2024.