

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

SKRIPSI

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa pengarahan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sihabudin, SH., MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Lutfi Effendi, SH., MHum selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan yang bersifat membangun penulis hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Agus Yulianto, SH., MH selaku dosen pembimbing utama yang selalu memberikan bimbingan, masukan dan motivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, staf dan karyawan yang telah membantu penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
5. Seluruh staf dan karyawan PDAM Kota Malang dan para responden yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

6. Orang tua tercinta Ayahanda H. M. Adi Sucipto, SE, ST, MAB dan Ibunda Hj. Yanti Dwi Siawati yang tiada henti memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepada penulis.

7. Kakak-kakak tersayang Anggraeni Trining Tias, SH dan Bangun Kinarwanto, SE atas dukungan dan doa yang telah diberikan.

8. Imannudien Baskoro, ST yang telah memberikan semangat dan doa.

9. Arini Prasakti Putri dan teman-teman Fakultas Hukum khususnya angkatan 2009 yang memberikan motivasi hingga saat ini.

10. Dan seluruh pihak yang telah membantu serta tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam proses pembuatan skripsi ini, baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Ringkasan.....	x
Summary.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Umum tentang Pemerintahan Daerah.....	8
B. Kajian Umum tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN).....	12
C. Kajian Umum tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).....	15
D. Kajian Umum tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	17
E. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik.....	17



F. Kajian Umum tentang Air Bersih.....	20
--	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
--------------------------	----

B. Pendekatan Penelitian.....	23
-------------------------------	----

C. Lokasi Penelitian.....	24
---------------------------	----

D. Sumber Data Penelitian.....	24
--------------------------------	----

E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
---------------------------------	----

F. Teknik Analisis Data.....	27
------------------------------	----

G. Populasi, Sampel dan Responden.....	27
--	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
---	----

1. Gambaran Umum tentang Kota Malang.....	29
---	----

2. Gambaran Umum tentang PDAM Kota Malang.....	31
--	----

B. Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat.....	38
---	----

1. Standar Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	38
--	----

2. Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat.....	50
---	----

C. Hambatan yang Dialami dalam Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat.....	60
---	----



D. Alternatif dan Solusi Menghadapi Permasalahan Pelaksanaan

Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang

Sehat.....65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....74

B. Saran.....77

DAFTAR PUSTAKA.....79

LAMPIRAN.....84



DAFTAR TABEL

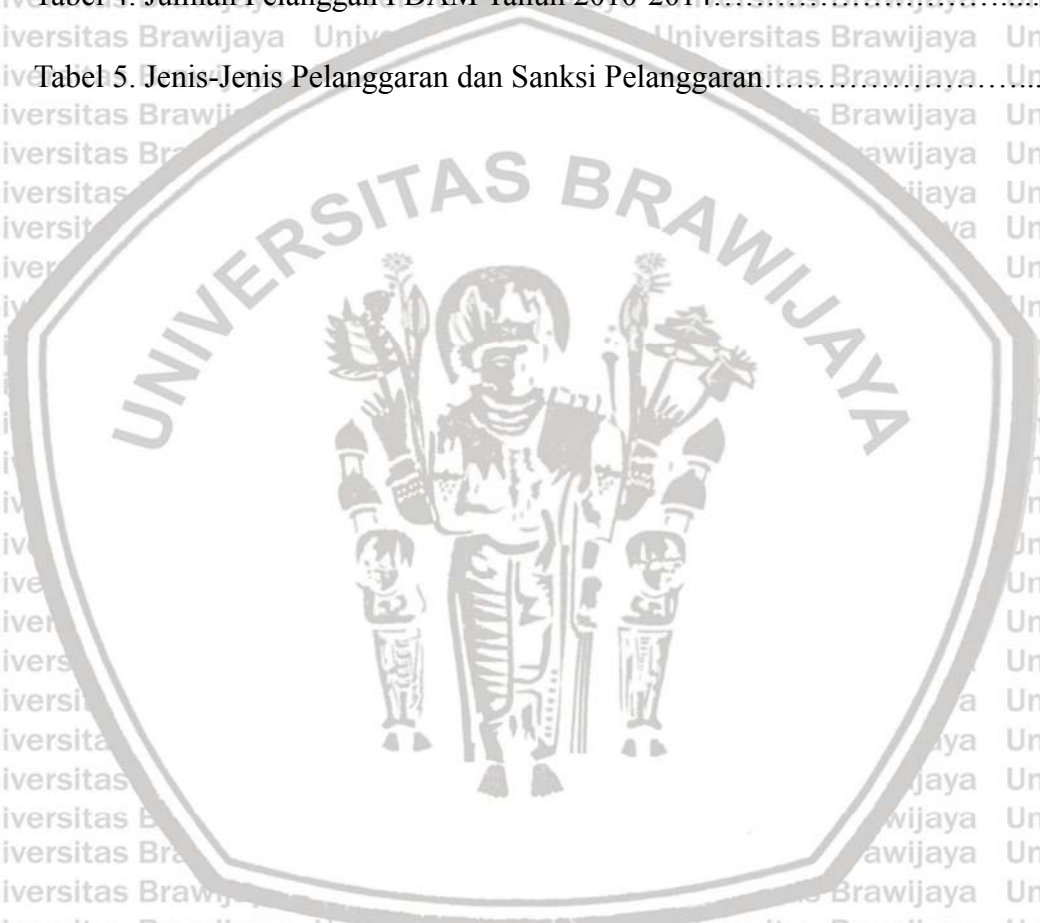
Tabel 1. Biaya Pemesanan Air Tangki..... 42

Tabel 2. Daftar Biaya Pelayanan PDAM Kota Malang..... 46

Tabel 3. Daftar Keluhan Pelanggan Secara Teknik dan Administratif..... 48

Tabel 4. Jumlah Pelanggan PDAM Tahun 2010-2014..... 52

Tabel 5. Jenis-Jenis Pelanggaran dan Sanksi Pelanggaran..... 57





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi PDAM Kota Malang..... 37



RINGKASAN

Ratnawati Triningtias, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juni 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.

Pada skripsi ini, penulis mengangkat permasalahan tentang pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Malang dalam penyediaan air bersih yang sehat berdasarkan standart pelayanan publik yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, karya tulis ini mengangkat 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?

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



SUMMARY

Ratnawati Triningtias, Administrative Law, University of Brawijaya, June 2015,
Implementation of Sanitation Services by PDAM Malang Based On Peraturan
Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010, Agus Yulianto, SH., MH.;
Lutfi Effendi, SH., MHum.

In this thesis, the author rises the issue of implementation of sanitation services by PDAM Malang based on public service standards. 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 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, the author 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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu.² Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³ Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik (masyarakat).

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. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Penyediaan air bersih oleh PDAM bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan air yang sehat dan memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM harus dilakukan dengan baik sehingga mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan air minum secara lancar dalam jumlah cukup.

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

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



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).

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.⁴ 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.

⁴ 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

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. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang, khususnya dalam penyediaan air bersih yang sehat.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh PDAM Kota Malang dalam pelayanan terkait penyediaan air bersih yang sehat dan bagaimana solusi yang ditawarkan dalam menghadapi kendala tersebut.

2. Manfaat Penelitian:

a. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pada ilmu pengetahuan, khususnya pada Hukum Administrasi Negara terkait pelayanan publik oleh PDAM Kota Malang dalam penyediaan air bersih yang sehat.

b. Manfaat Aplikatif

1) Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Diharapkan dapat berguna dalam meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih yang sehat kepada masyarakat Kota Malang.

2) Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat menambah wacana pengembangan keilmuan bagi mahasiswa di bidang hukum administrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyediaan air bersih yang sehat oleh PDAM Kota Malang.

3) Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menjadi referensi dan dapat mengetahui pelayanan PDAM dalam kaitannya dengan penyediaan air bersih

yang sehat di Kota Malang, dan dapat memanfaatkan pelayanan tersebut dengan baik.

D. Sistematika Penulisan Penelitian

Tata penulisan dalam penelitian ini akan dijabarkan dan dirinci dalam bab-bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat aplikatif.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Di dalam bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian dan akan digunakan sebagai landasan penelitian. Teori-teori diperoleh melalui referensi dan kajian kepustakaan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bagaimana peneliti menguraikan cara pelaksanaan penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, populasi sampel dan responden, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang lokasi penelitian dan hasil penelitian yuridis empiris berupa uraian pembahasan atas permasalahan dalam penelitian hukum ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap masalah yang dikaji serta hasil dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum tentang Pemerintahan Daerah

Pemerintahan Daerah merupakan salah satu penyelenggara otoritas administratif di suatu daerah. Pemerintahan Daerah dipimpin oleh seorang kepala daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹

Peran pemerintah daerah dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu untuk melakukan:

1. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan; dan
3. Tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada

¹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.²

Urusan pemerintahan terdiri dari urusan pemerintahan wajib (urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar) dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan dituangkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu sebagai berikut:

1. Urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar:

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- a. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- b. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- c. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat;
- d. Sosial.

2. Urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;

² Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

d. Pertanahan;

e. Lingkungan hidup;

f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

g. Peremberdayaan masyarakat dan desa;

h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;

i. Perhubungan;

j. Komunikasi dan informatika;

k. Koperasi, usaha kecil dan menengah;

l. Penanaman modal;

m. Kepemudaan dan olah raga;

n. Statistik;

o. Persandian;

p. Kebudayaan;

q. Perpustakaan;

r. Kearsipan.

3. Urusan pilihan:

a. Kelautan dan perikanan;

b. Pariwisata;

- c. Pertanian;
- d. Kehutanan;
- e. Energi dan sumber daya mineral;
- f. Perdagangan;
- g. Perindustrian;
- h. Transmigrasi.

Aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan wajib melaksanakan pelayanan publik secara profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, yakni prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

B. Kajian Umum tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Badan Usaha Milik Negara adalah:

1. Badan Usaha yang seluruh modalnya dimiliki negara;
2. Badan Usaha yang tidak seluruh sahamnya dimiliki negara tetapi statusnya disamakan dengan BUMN yaitu:
 - a. BUMN yang merupakan patungan antara Pemerintah dengan Pemerintah Daerah;
 - b. BUMN yang merupakan patungan antara Pemerintah dengan BUMN lainnya;
 - c. BUMN yang merupakan Badan Usaha Patungan dengan Swasta Nasional/Asing dimana negara memiliki saham mayoritas minimal 51%.³

Ciri-ciri BUMN adalah sebagai berikut:

1. Penguasaan badan usaha dimiliki oleh pemerintah;
2. Pengawasan dilakukan, baik secara hirarki maupun secara fungsional dilakukan oleh pemerintah;
3. Kekuasaan penuh dalam menjalankan kegiatan usaha berada di tangan pemerintah;

³ Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan No. 740/KMK.00/1989 tentang Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas BUMN

4. Pemerintah berwenang menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan usaha;
5. Semua risiko yang terjadi sepenuhnya merupakan tanggung jawab pemerintah;
6. Untuk mengisi kas negara, karena merupakan salah satu sumber penghasilan negara;
7. Bertujuan agar pengusaha swasta tidak memonopoli usaha yang menguasai hajat hidup orang banyak;
8. Melayani kepentingan umum atau pelayanan kepada masyarakat;
9. Merupakan lembaga ekonomi yang tidak mempunyai tujuan utama mencari keuntungan, tetapi dibenarkan untuk memupuk keuntungan;
10. Merupakan salah satu stabilisator perekonomian negara;
11. Dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi serta terjaminnya prinsip-prinsip ekonomi;
12. Modal seluruhnya dimiliki oleh negara dari kekayaan negara yang dipisahkan;
13. Peranan pemerintah sebagai pemegang saham. Bila sahamnya dimiliki oleh masyarakat, besarnya tidak lebih dari 49%, sedangkan minimal 51% sahamnya dimiliki oleh negara;
14. Pinjaman pemerintah dalam bentuk obligasi;

15. Modal juga diperoleh dari bantuan luar negeri;

16. Bila memperoleh keuntungan, maka dimanfaatkan untuk kesejahteraan rakyat;

17. Pinjaman kepada bank atau lembaga keuangan bukan bank.⁴

BUMN berperan sebagai penyelenggara kepentingan umum dan hajat hidup orang banyak.⁵ Kepentingan umum dapat disebut juga *public interest*, sangat berhubungan erat dengan masyarakat. Terdapat hak-hak yang melekat pada *public*⁶, yakni sebagai berikut:

1. *Public service*, yaitu suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dalam masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, harus diberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sebagai bagian dari hak masyarakat banyak. Masyarakat mempunyai hak atas kemudahan dalam menerima dan memanfaatkan pelayanan.
2. *Public utilities*, yaitu berupa pelayanan secara adil atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana umum yang dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara terus menerus dan efisien, dengan membayar harga yang pantas.
3. *Public interest law*, yaitu pekerjaan/pelayanan yang dilakukan secara sukarela demi manfaat dan kebaikan bersama.

⁴ Shofwatul Hanani, **Materi PPT Hukum Dagang**, http://www.academia.edu/8267489/Materi_PPT_Hukum_Dagang, diakses pada tanggal 01 Juli 2014

⁵ Ibrahim R., **BUMN dan Kepentingan Umum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm. 7

⁶ *Ibid.*, hlm. 44

C. Kajian Umum tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Badan Usaha Milik Daerah adalah badan usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar atau seluruhnya adalah milik pemerintah daerah.⁷

Ciri-ciri BUMD adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah memegang hak atas segala kekayaan dan usaha;
2. Pemerintah daerah berkedudukan sebagai pemegang saham dalam pemodalan perusahaan;
3. Pemerintah daerah memiliki wewenang dan kekuasaan dalam menetapkan kebijakan perusahaan;
4. Pengawasan dilakukan alat pelengkap negara yang berwenang;
5. Melayani kepentingan umum, selain mencari keuntungan;
6. Sebagai stabilisator perekonomian dalam rangka menyejahterakan rakyat;
7. Sebagai sumber pemasukan negara;
8. Seluruh atau sebagian besar modalnya milik negara lain, baik berupa bank maupun nonbank;
9. Direksi bertanggung jawab penuh atas BUMN, dan mewakili BUMN di pengadilan.

⁷ Irfan Sanjaya, **BUMD (Badan Usaha Milik Daerah)**, <http://irfansanjaya.blogspot.com/2010/10/bumd-badan-usaha-milik-daerah.html>, diakses pada tanggal 01 Juli 2014

Sebagaimana diketahui, BUMD didirikan untuk berbagai tujuan.

Namun, secara ideal, alasan pendiriannya adalah memberikan pelayanan publik yang tidak dapat diberikan oleh lembaga usaha yang dimiliki masyarakat.⁸ Secara garis besar, BUMD didirikan dalam upaya menggali dan mengembangkan sumber daya daerah, menyelenggarakan usaha pelayanan kepada masyarakat dan kemanfaatan umum.

Beberapa hal yang mendasari pendirian suatu BUMD antara lain:

1. Alasan ekonomis, yaitu sebagai langkah mengoptimalisasikan potensi ekonomi di daerah dalam upaya menggali dan mengembangkan sumber daya daerah, memberikan pelayanan masyarakat (*public services*) dan mencari keuntungan (*profit motive*);
2. Alasan strategis, yaitu mendirikan lembaga usaha yang melayani kepentingan publik, yang mana masyarakat atau pihak swasta lainnya tidak (belum) mampu melakukannya, baik karena investasi yang sangat besar, risiko usaha yang sangat besar, maupun eksternalitasnya sangat besar dan luas;
3. Alasan budget, yaitu sebagai upaya pemerintah daerah dalam mencari sumber pendapatan lain di luar pajak, retribusi dan dana perimbangan dari pemerintah pusat untuk mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan di daerah;

⁸ Hari Sandjojo Malang Joedo & Riant Nugroho Dwidjowijoto, **Reinventing BUMD**, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006, hlm. 16

4. Alasan politis, yaitu mempertahankan potensi ekonomi yang mempunyai daya dukung politis bagi pemerintah daerah, yang mana alasan politis ini biasanya jarang dikemukakan, terlebih lagi secara formal.⁹

D. Kajian Umum tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.¹⁰ PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, 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.

E. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan

⁹ Andi Chairil Furqan, **Badan Usaha Milik Daerah Sudah Rawan**,

<http://andichairilfurqan.wordpress.com/tag/bumd/>, diakses pada tanggal 05 Juli 2014

¹⁰ Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum

perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik.¹¹ Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna “public service” yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, atau “pelayanan umum” yang diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.¹²

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 67 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”.¹³ Berikut ini pengertian pelayanan publik dari beberapa perspektif:

1. Perspektif ekonomi.

¹¹ Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, **Hukum Pelayanan Publik**, Setara Press, Malang, 2012, hlm. 3

¹² Paimin Napitupulu, **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**, Alumni, Bandung, 2007, hlm. 165

¹³ Op. Cit, hlm. 11

Pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Pengadaan barang dan jasa harus disediakan oleh pemerintah, karena sektor swasta tidak mau memproduksi barang dan jasa sebagai konsekuensi dari kegagalan pasar atau karena secara alamiah barang atau jasa tersebut harus disediakan secara eksklusif oleh negara.

2. Perspektif politik:

Pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Peran negara dalam pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan oleh kekuatan politik yang berkuasa.

3. Perspektif sosial budaya:

Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang di dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku.

4. Perspektif hukum:

Pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.

F. Kajian Umum tentang Air Bersih

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan apabila dimasak terlebih dahulu dapat menjadi air minum.¹⁴ Air bersih merupakan air yang memenuhi persyaratan bagi sistem penyediaan air minum.

Persyaratan yang dimaksud adalah bahwa kualitas air harus memenuhi syarat kesehatan yang meliputi persyaratan mikrobiologi, fisika kimia, dan radioaktif.¹⁵

Sistem penyediaan air bersih harus memenuhi beberapa prasyarat utama, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan kualitatif:

Persyaratan kualitas menggambarkan mutu atau kualitas dari air baku air bersih. Persyaratan ini meliputi persyaratan fisik, persyaratan kimia, persyaratan biologis dan persyaratan radiologis. Berdasarkan Permenkes No.416/Menkes/PER/IX/1990 dinyatakan bahwa persyaratan kualitas air bersih adalah sebagai berikut:

a. Syarat-syarat fisik:

Syarat fisik air bersih adalah jernih, tidak menimbulkan bau dan tidak memiliki rasa. Suhu air bersih sebaiknya kurang lebih 25°C, dan apabila terjadi perbedaan maka batas yang diperbolehkan adalah 25°C ± 3°C.

¹⁴ Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/Menkes/PER/IX/1990 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air

¹⁵ Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/Menkes/PER/IX/1990 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air

b. Syarat-syarat kimia:

Jumlah bahan-bahan kimia yang terkandung dalam air bersih tidak boleh melampaui batas. Beberapa persyaratan kimia antara lain adalah: pH, total *solid*, zat organik, CO₂ agresif, kesadahan, kalsium (Ca), besi (Fe), mangan (Mn), tembaga (Cu), seng (Zn), chlorida (Cl), nitrit, flourida (F), serta logam berat.

c. Syarat-syarat *bakteriologis* dan *mikrobiologis*:

Syarat air bersih adalah tidak mengandung kuman patogen dan parasitic, serta tidak mengandung bakteri *E. Coli* atau *Fecal Coli*.

Kuman dan bakteri tersebut dapat mengganggu kesehatan.

d. Syarat-syarat *radiologis*:

Air yang bersih tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan-bahan yang mengandung radioaktif, seperti sinar *alfa*, *beta* dan *gamma*.

2. Persyaratan kuantitatif (debit):

Persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Air baku tersebut dapat ditinjau dari standar debit air bersih dan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Air baku sebaiknya sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani.

3. Persyaratan kontinuitas:

Air baku untuk air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang relatif tetap, baik pada saat musim kemarau maupun musim hujan. Kontinuitas juga dapat diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam per hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Akan tetapi kondisi ideal tersebut hampir tidak dapat dipenuhi pada setiap wilayah di Indonesia, sehingga untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air yaitu minimal selama 12 jam per hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, yaitu pada pukul 06.00 – 18.00 WIB.

Sistem jaringan perpipaan didesain untuk membawa suatu kecepatan aliran tertentu. Kecepatan dalam pipa tidak boleh melebihi 0,6–1,2 m/dt. Ukuran pipa harus tidak lebih dari dimensi yang diperlukan dan juga tekanan dalam sistem harus tercukupi. Dengan analisis jaringan pipa distribusi, dapat ditentukan dimensi atau ukuran pipa yang diperlukan sesuai dengan tekanan minimum yang diperbolehkan agar kuantitas aliran terpenuhi.¹⁶

¹⁶ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/38270/4/Chapter%20II.pdf>, diakses pada tanggal 12 Juli 2014

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (*empirical law research*). Penelitian hukum empiris atau yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang ditinjau melalui aspek hukum, yaitu peraturan-peraturan yang kemudian dikaitkan dengan kenyataan atau praktek yang terjadi di lapangan. Jenis penelitian hukum yuridis empiris berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.¹ 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 yang sehat kepada masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis-sosiologis, yaitu suatu penelitian yang mengkonsepkan hukum sebagai

¹ Fokky Fuad, **Pemikiran Ulang Atas Metodologi Penelitian Hukum**, <http://uai.ac.id/2011/04/13/pemikiran-ulang-atas-metodologi-penelitian-hukum>, diakses pada tanggal 05 Juni 2014

gejala empiris yang dapat diamati dalam kehidupan.² Dalam hal ini penulis mengacu pada ketentuan standar pelayanan publik PDAM Kota Malang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan air bersih yang terjadi di lapangan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan dalam rangka mengumpulkan data sebagai dasar penguat dan sebagai bukti nyata dalam penulisan. 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.

D. Sumber Data Penelitian

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

1. Data Primer

Data primer (*primary data*) adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah oleh lembaga bersangkutan untuk

² Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 27

dimanfaatkan.³ 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.

2. 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. Data sekunder diperoleh dari:

- a. Studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari buku-buku, makalah, serta secara literatur yang ada hubungannya dengan topik penelitian ini.
- b. Penelusuran internet dan kliping koran, yaitu berita dan informasi yang terjadi di lingkungan secara nyata dalam praktek di lapangan.
- c. Penelusuran peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber, yaitu peraturan yang berhubungan dengan pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan air bersih.

³ Rosady Ruslan, **Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi**, Rajagrafindo Persada, 2006, hlm. 138

E. Teknik Pengumpulan Data

1. 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.⁴ Wawancara merupakan kegiatan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden, dimana peneliti membuat kerangka dan garis-garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan percakapan yang mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan.

2. 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.

3. 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,

⁴ Amiruddin & Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 82

arsip-arsip, tabel-tabel, dan bahan dokumentasi lainnya yang bermanfaat sebagai sumber penelitian.

4. 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.

F. 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.

G. Populasi, Sampel dan Responden

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek, dengan ciri yang sama.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PDAM Kota

⁵ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 42

Malang dan seluruh elemen yang berkaitan dengan pokok penelitian yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Malang.

2. Sampel

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.⁶ Pengambilan sampel untuk penelitian disebut *sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PDAM Kota Malang bagian pelayanan, dan masyarakat pelanggan PDAM Kota Malang.

3. Responden

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

⁶ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Rajawali, Jakarta, 1983, hlm. 97

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum tentang Kota Malang

Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat $112^{\circ} 06'$ - $112^{\circ} 07'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}06'$ - $8^{\circ}02'$ Lintang Selatan. Kota Malang memiliki luas wilayah sebesar $110,06 \text{ km}^2$, dan dikelilingi oleh gunung-gunung yaitu Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Semeru di sebelah Timur, gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat serta Gunung Kelud di sebelah Selatan. Wilayah Kota Malang merupakan daerah perbukitan dan dataran tinggi serta dilewati oleh sungai baik sungai besar maupun sungai kecil.

Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya mempunyai fungsi dan peran yang regional. Fungsi dan peran Kota Malang berdasarkan potensi wilayah dan fungsi perannya dengan wilayah sekitarnya terdiri atas: pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pelayanan umum, pusat pendidikan, pusat pengelolaan bahan baku dan kegiatan industri, pusat pertumbuhan bagi wilayah sekitarnya, pusat pelayanan kesehatan, pusat transportasi, dan pusat pelayanan sarana wisata. Selanjutnya ditetapkan rencana fungsional kegiatan primer Kota Malang adalah industri, perdagangan, pergudangan dan transportasi.

Selanjutnya Kota Malang dalam menjalankan pemerintahan mengarah pada motto Kota Malang sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri, dan Kota Pariwisata, yang kemudian dikenal dengan istilah “Tri Bina Cita”.¹

Kota Malang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi Kota Malang

”Terwujudnya Kota Malang Sebagai Kota Pendidikan yang Berkualitas, Kota Sehat dan Ramah Lingkungan, Kota Pariwisata yang Berbudaya, Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri.”

Kota pendidikan yang berkualitas, artinya bahwa pembangunan Kota Malang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam arti yang luas.

Kota sehat dan ramah lingkungan, artinya bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan kota yang sehat dan berwawasan lingkungan.

Kota pariwisata yang berbudaya, artinya bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota Malang sebagai kota tujuan wisata dengan tetap melestarikan budaya khas Malang.

Menuju masyarakat maju dan mandiri, artinya bahwa tujuan pembangunan yang akan dilakukan adalah untuk mewujudkan masyarakat Kota Malang yang maju dan mandiri.

b. Misi Kota Malang

¹ <http://mediacenter.malangkota.go.id>, diakses pada tanggal 12 Desember 2014

Untuk mewujudkan visi di atas, penjabaran misi Kota Malang adalah:

- 1) Mewujudkan dan mengembangkan pendidikan yang berkualitas;
- 2) Mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat;
- 3) Mewujudkan penyelenggaraan pembangunan yang ramah lingkungan;
- 4) Mewujudkan pemerataan perekonomian dan pusat pertumbuhan wilayah sekitarnya;
- 5) Mewujudkan dan mengembangkan pariwisata yang berbudaya;
- 6) Mewujudkan pelayanan publik yang prima.

2. Gambaran Umum tentang PDAM Kota Malang

a. Sejarah PDAM Kota Malang

Sistem penyediaan air bersih di Kota Malang sudah ada sejak zaman pemerintahan Belanda, namun telah mengalami perubahan dan beberapa pembaharuan dalam segala bidang. Kegiatan penyediaan air minum untuk kota Malang telah dimulai sejak tanggal 31 Maret 1915, dengan ketentuan persediaan air minum yang dikenal dengan nama *Water Leiding Veror Dening Kota Besar Malang*.² Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Malang, pada tahun 1915

² <http://bkpm.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/5/2014/06/PROFIL-PDAM-APR-2014-HTL5-JUNI14-.pdf>, diakses pada tanggal 14 Desember 2014

Pemerintah Belanda memanfaatkan air dari Sumber Air Karang yang terletak di wilayah Kabupaten Malang. Pada perkembangannya, dalam usaha untuk menambah debit produksi air bersih juga dilakukan dengan memanfaatkan beberapa sumber air lain yang berada di wilayah Kabupaten Malang dan Kota Batu. Pada tahun 1928, dengan menggunakan sistem penyadap berupa *Bron Capturing*, air yang berasal dari sumber-sumber tersebut ditransmisikan secara gravitasi pada reservoir Dinoyo dan Betek.

Akibat pesatnya perkembangan penduduk dan meningkatnya kebutuhan akan air bersih, pada tahun 1953 Pemerintah Daerah menyusun program peningkatan sumber daya air dengan memanfaatkan Sumber Air Binangun yang saat ini terletak di wilayah Kota Batu sebesar 215 liter/detik. Pada tahun 1945-1974 berubah nama menjadi Dinas Saluran Air Minum Administrasi dan Keuangan yang ditangani oleh Dinas Pendapatan Daerah sedangkan secara teknis ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Daerah. Kemudian dengan terbitnya Perda Nomor 11 Tahun 1974 tanggal 18 Desember 1974, berganti nama menjadi PDAM Kota Malang hingga sekarang.

Dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu pertambahan jumlah penduduk Kota Malang, mengakibatkan meningkat pula kebutuhan air bersih. Pada tahun 1980, pemerintah mulai mengolah Sumber Air Wendit yang memberikan pelayanan 24 jam untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan demi menjaga kelangsungan pelayanan air pada konsumen. PDAM Kota Malang

menambah kapasitas produksinya dengan mengelola Sumber Air Wadit yang berada di wilayah Kabupaten Malang dengan menggunakan sistem pompa. Upaya pelayanan ini didukung dengan mengoperasikan pompa secara serasi dan penyediaan sumber tenaga listrik cadangan yang berupa Genset berdaya 794 KVA.

Pada tahun 2003 PDAM Kota Malang melakukan penambahan sumber air baru yaitu berupa sumur yang diberi nama Sumur Badut III yang sebelumnya pada tahun 1989 dibangun Sumur Badut I dan pada tahun 1995 dibangun Sumur Badut II, dikarenakan kebutuhan masyarakat yang bertambah akan air bersih. Selanjutnya sempat terjadi pemindah tangan sumber air dari PDAM Kabupaten Malang kepada PDAM Kota Malang yaitu Sumur Sumpersari I dan Sumur Sumpersari II. Pada tahun yang sama juga dibangun Sumur Istana Dieng dan Sumur TPA Supit Urang yang menambah perbendaharaan PDAM Kota Malang terhadap sumber air akan disalurkan kepada konsumen.³

Pada beberapa tahun terakhir Kota Malang mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama dalam bidang pemukiman. Perkembangan ini didukung oleh tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 0,9% per tahun. Menjawab isu strategis nasional dimana air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia dan sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomi sangat tergantung pada kemampuan dalam penyediaan air bersih, maka PDAM Kota Malang berupaya

³http://www.academia.edu/10113741/Sejarah_perkembangan_perusahaan_PDAM, diakses pada tanggal 14 Desember 2014

untuk melakukan peningkatan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat yang sesuai dengan baku mutu syarat kualitas air bersih.

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.⁴ PDAM Kota Malang berupaya secara terus menerus untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama pelanggan PDAM.

Kota Malang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi PDAM Kota Malang

PDAM dituntut agar dapat menjalankan usaha dengan baik dan dapat memenuhi kepentingan *stakeholder* secara seimbang. Kepentingan tersebut terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pendapatan asli daerah. Masyarakat Kota Malang dan sekitarnya berharap selalu dapat memperoleh air bersih secara kontinyu selama 24 jam sehari untuk memenuhi

⁴ 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 03 Juni 2014



kebutuhannya. Masyarakat juga berharap agar mereka bias mendapatkan fasilitas untuk membayar rekening air secara mudah dan nyaman, dan tentunya dengan harga air yang terjangkau oleh kemampuan keuangan mereka.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka secara financial, operasional, dan administrasi PDAM Kota Malang harus mampu menjalankannya dengan efisien dan efektif. Hal ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan bias membangun dan memelihara serta mengembangkan sistem produksi, distribusi dan administrasi seefisien mungkin sesuai dengan kemampuan finansial perusahaan.

Untuk memenuhi harapan-harapan di atas, PDAM Kota Malang merumuskan dan mengartikulasikan visi bersama yang akan menjadi arah, perekat dan motivator dalam menjalankan usaha dan pengembangan perusahaan. Visi akan membentuk suatu filosofi yang akan menjadi keyakinan utama dan motivasi segenap jajaran PDAM. Visi PDAM Kota Malang adalah “Menjadi Perusahaan Air Minum Terkemuka dan Tersehat di Indonesia” dengan motto “Pelayanan Terbaik Merupakan Kebanggaan Kami”.

2) Misi PDAM Kota Malang

Misi merupakan alasan utama mengapa PDAM Kota Malang ada dan dari mana PDAM Kota Malang berangkat, guna memenuhi keinginan dan harapan para *stakeholder*. Misi secara jelas dan lugas dirumuskan agar dapat selalu diingat dan

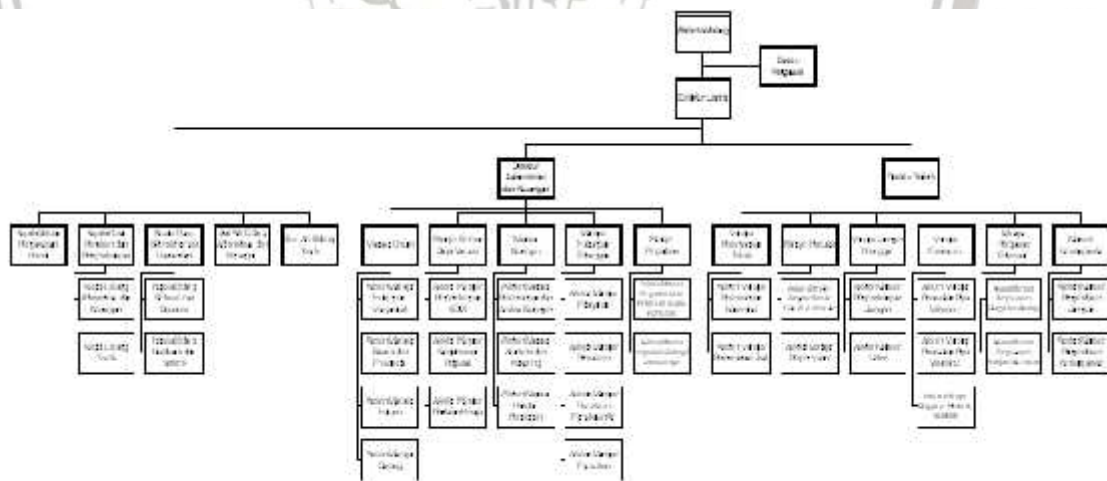
diharapkan dapat dimengerti dan dihayati oleh segenap pegawai PDAM Kota Malang dari jajaran direksi sampai staf paling bawah.

Misi digunakan sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama. Misi PDAM Kota Malang adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan dan Mengutamakan Pelayanan;
- b) Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM);
- c) Meningkatkan Kinerja Manajemen;
- d) Menjaga Kelestarian Sumber Air Baku dengan;
- e) Kerja Sama Antar Daerah.

b. Dasar Hukum

Dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1974 pada tanggal 10 September 1974, maka Unit Air Minum yang semula bernaung dibawah Dinas Pendapatan dan Pekerjaan Umum Kotamadya Malang dijadikan suatu perusahaan daerah dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum atau disingkat dengan PDAM Kotamadya Dati II Malang yang disahkan dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri pada tanggal 31 Juli 1973 Nomor ENBANG 8/3/11 dan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat II Jawa Timur Nomor HK/479/153/W/SK pada tanggal 8 November 1974. Sejak itulah Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang



B. Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air

Bersih yang Sehat

1. Standar Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat dalam Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang, sebagaimana disebutkan pada Pasal 1 Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor U/06 Tahun 2010 adalah sebagai berikut:

a. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan

Untuk memperoleh layanan ini maka pelanggan harus melakukan pembayaran rutin rekening air setiap bulan. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan berupa:

- 1) Air yang memenuhi persyaratan kualitas air minum (keputusan menteri kesehatan);
- 2) Kontinuitas 18-24 jam/hari;
- 3) Untuk daerah pelayanan dari tendon Mojolangu dan Pondok Blimbing Indah sebanyak 17.806 pelanggan dengan air berkualitas siap minum ZAMP (tanpa dimasak).

b. Sambungan baru

Untuk memperoleh layanan sambungan baru maka masyarakat Kota Malang harus mengisi formulir permohonan sambungan baru dan

bermaterai cukup, serta menyediakan fotocopy KTP dan Kartu

Keluarga sebanyak 1 lembar. Biaya yang dikenakan sehubungan dengan permohonan sambungan baru adalah sebagai berikut:

- 1) Sambungan rumah ukuran pipa $\frac{1}{2}$ " meter air $\frac{1}{2}$ " sebesar Rp 1.250.000.
- 2) Sambungan rumah ukuran pipa $\frac{3}{4}$ " meter air $\frac{1}{2}$ " sebesar Rp 1.500.000.
- 3) Sambungan rumah ukuran pipa 1" meter air $\frac{3}{4}$ " sebesar Rp 2.250.000.
- 4) Biaya kelebihan panjang pipa (GP/meter):
- 5) Ukuran pipa $\frac{1}{2}$ " sebesar Rp 50.000.
- 6) Ukuran pipa $\frac{3}{4}$ " sebesar Rp 59.000
- 7) Ukuran pipa 1" sebesar Rp 87.000

Standar waktu pelaksanaan sambungan baru rumah adalah 5 hari kerja sedangkan pengembangan pipa tersier < 18 m adalah 7 hari kerja dan pengembangan pipa tersier > 18 m adalah 14 hari kerja.

Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang diperoleh calon pelanggan adalah instalasi jaringan pipa sampai dengan meter air terpasang di persil pelanggan yang terdiri dari pipa dinas, meter air, ball valve, check valve, kran, bak meter, accesories dan segel meter.

c. Pembayaran rekening air minum

Pembayaran rekening air minum dapat dilakukan secara tunai maupun melalui fasilitas autodebet atau giral secara berkala sesuai waktu yang diminta dan sesuai persyaratan yang ditentukan bank. Khusus untuk Bank Mandiri selain autodebet/giralisasi, pembayaran rekening juga bisa dilakukan melalui ATM. Pembayaran secara tunai dapat dilakukan di loket pelayanan PDAM Kota Malang maupun di bank yang melakukan kerjasama dengan PDAM Kota Malang dengan dikenakan tambahan biaya administrasi yang besarnya berkisar Rp 1.500,00 sampai Rp 2.500,00. Waktu pembayaran rekening air minum di PDAM Kota Malang, adalah sebagai berikut:

- 1) Senin – Kamis mulai pukul 08.00 – 15.30 WIB
- 2) Jumat mulai pukul 08.00 – 15.00 WIB dengan waktu istirahat mulai 11.00 – 13.00 WIB
- 3) Tanggal 19 dan 20 buka mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB

Hasil pembayaran rekening air terdiri dari harga pemakaian air, sewa meter, retribusi sampah, biaya langganan yang telah dibubuhi stempel dan paraf.

d. Pemeriksaan kualitas air

Untuk memperoleh pelayanan pemeriksaan kualitas air maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan pemeriksaan kualitas air di unit laboratorium serta membawa sampel air sesuai dengan

tujuan pemeriksaan konsumen yaitu 5 liter air dalam jurigen untuk pemeriksaan kimia-fisika air dan 250 ml dalam botol steril dari laboratorium PDAM untuk pemeriksaan bakteriologi air. Biaya yang dikenakan untuk pemeriksaan kimia-fisika untuk rumah tangga sebesar Rp 145.000,00, biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk bisnis/industry sebesar Rp 170.000,00 dan untuk pemeriksaan bakteriologi sebesar Rp 50.000,00. Waktu penyelesaian pemeriksaan baik kimia fisika maupun bakterilogis adalah selama 10 hari setelah sampel diterima oleh petugas laboratorium.

e. Air tangki

Pelayanan pemesanan air tangki dilakukan pelanggan dengan mengisi formulir pemesanan air tangki. Biaya pemesanan air tangki yang ditentukan adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Biaya Pemesanan Air Tangki

TANGKI AIR	JARAK PELAYANAN	
	0-10	> 10
Kelompok I	Rp 85.000,00	Rp 125.000,00
Kelompok II	Rp 115.000,00	Rp 175.000,00
Kelompok III	Rp 145.000,00	Rp 250.000,00

Sumber: Data Sekunder, diolah 2015

Waktu pelaksanaan pemesanan air tangki adalah selama 1 hari kerja dengan volume air tangki sesuai dengan pesanan pelanggan.

f. Uji akurasi meter air

Untuk memperoleh pelayanan uji akurasi meter air maka pelanggan harus mengisi formulir uji akurasi meter air di bagian pelayanan lalu petugas pelayanan meng-entry aplikasi uji akurasi meter air selanjutnya pelanggan membayar biaya uji akurasi meter air sebesar Rp 20.000,00. Waktu penyelesaian uji ini adalah 3 hari kerja sejak tanggal pembayaran biaya uji akurasi meter air. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan adalah hasil uji meter sesuai standar yang berlaku.

g. Tutup tetap atas permintaan sendiri

Untuk mendapatkan pelayanan tutup tetap atas permintaan sendiri maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan tutup tetap dilengkapi materai, menyerahkan fotokopi KTP dan bukti kepemilikan tanah/rumah sebanyak 2 lembar. Petugas pelayanan akan memeriksa tunggakan rekening, bila ada pelanggan wajib membayar tunggakan tersebut. Lalu petugas pelayanan mengirim surat perintah pekerjaan penutupan ke bagian perawatan dan petugas di bagian perawatan melakukan penutupan sambungan air pelanggan (cabut meter, pak buntu, dop atau aanboring) serta melakukan tutup kasus pada database SIPPDAM. Standar waktu pelayanan ini adalah selama 4 hari kerja.

h. Ganti stop kran/ ball valve

Untuk mendapatkan pelayanan ganti stop kran/ball valve maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan ganti stop kran bermaterai cukup. Pelanggan juga harus mengganti biaya ganti stop kran/ball valve sebesar:

- 1) Stop kran/ ball valve ½” Rp 183.000,00
- 2) Stop kran/ball valve ¾” Rp 202.000,00
- 3) Stop kran/ball valve 1” Rp 306.000,00

Standar waktu penyelesaian ganti stop kran ini adalah 3 hari kerja. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan berupa stop kran/ball valve baru dan segel meter.

i. Pindah Meter

Untuk mendapatkan pelayanan pindah meter maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan pindah meter. Pelanggan juga harus membayar biaya pindah meter sebesar Rp 380.000,00. Standar waktu penyelesaian pindah meter ini adalah 5 hari kerja. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan adalah pemindahan meter sesuai dengan keinginan pelanggan dan ketentuan PDAM serta instalasi pipa dan segel baru.

j. Buka kembali

Untuk mendapatkan pelayanan buka kembali maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan buka kembali bermaterai cukup, fotokopi KTP 1 lembar serta bukti pembayaran tunggakan rekening air. Biaya yang ditetapkan untuk pelayanan buka kembali ini adalah sebesar:

- 1) Ukuran $\frac{1}{2}$ " (panjang 1-6 meter) Rp 1.125.000,00
- 2) Ukuran $\frac{3}{4}$ " (panjang 1-6 meter) Rp 1.300.000,00
- 3) Ukuran 1" (panjang 1-6 meter) Rp 1.850.000,00

Standar waktu penyelesaian pelayanan buka kembali ini adalah 4 hari kerja. Spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan antara lain adalah instalasi sambungan baru berupa pipa dinas, meter air, ball valve, check valve, kran, accessories dan segel meter serta bukti pelunasan tunggakan.

k. Ganti nama;

Untuk pelayanan ganti nama maka pelanggan harus mengisi formulir permohonan ganti nama dan bermaterai cukup, menyerahkan fotokopi KTP dan Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar serta membayar biaya ganti nama sebesar Rp 20.000,00. Waktu penyelesaian pelayanan ini selama 1 hari kerja dan pelanggan akan menerima nomor saluran air dengan nama baru sesuai permohonan.

1. Pengaduan pelanggan

Untuk mendapatkan pelayanan pengaduan pelanggan maka pelanggan harus mengisi nota pengaduan tentang keluhan pelanggan baik kualitas maupun mutu pelayanan secara langsung yang dapat dilayani melalui loket atau melaporkan pengaduan melalui surat juga dapat melalui telepon (*call center*). Pengaduan secara langsung dapat dilakukan dengan menunjukkan identitas berupa bukti pembayaran rekening air. Pelanggan yang mengadu lewat telepon (*call center*) harus dapat menyebutkan nomor saluran, nama pelanggan serta alamat yang akan dicek melalui LAN komputer, sedangkan pelanggan yang mengadu melalui surat harus menyertakan fotokopi identitas KTP dan pembayaran rekening air. Pengaduan yang terkait dengan perawatan instalasi air sesuai dengan material kerusakan atau permintaan pelanggan akan dikenakan biaya antara lain:

Tabel 2

Daftar Biaya Pelayanan PDAM Kota Malang

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1.	Biaya Pindah Meter	
a.	1/2" s/d 6 meter	Rp 380.000,00
b.	3/4" s/d 6 meter	Rp 450.000,00
c.	1" s/d 6 meter	Rp 625.000,00

2.	Biaya Perawatan Sambungan Rumah	
	a. Ukuran pipa ½"	
	1) Perbaikan check valve	Rp 121.000,00
	2) Perbaikan ball valve	Rp 183.000,00
	3) Perbaikan check valve dan ball valve	Rp 282.000,00
	b. Ukuran pipa ¾"	
	1) Perbaikan check valve	Rp 160.000,00
	2) Perbaikan ball valve	Rp 222.000,00
	3) Perbaikan check valve dan ball valve	Rp 360.000,00
	c. Ukuran pipa 1"	
	1) Perbaikan check valve	Rp 264.000,00
	2) Perbaikan ball valve	Rp 299.000,00
	3) Perbaikan check valve dan ball valve	Rp 541.000,00
3.	Biaya administrasi ganti nama pelanggan	Rp 20.000,00
4.	Biaya akurasi meter	Rp 20.000,00
5.	Biaya periksa air laboratorium	
	a. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk rumah tangga	Rp 145.000,00

b. Biaya pemeriksaan kimia-fisika untuk bisnis/industry	Rp 170.000,00
c. Biaya pemeriksaan bakteriologi	Rp 50.000,00

Sumber: Data Sekunder, diolah 2015

Setiap pengaduan akan berusaha direalisasikan dengan cepat sesuai dengan dengan jenis pengaduan. Waktu penyelesaian yang telah ditentukan di atas kecuali untuk pekerjaan besar seperti penggantian pipa distribusi. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui beberapa bentuk keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Malang yang meliputi:

Tabel 3

Daftar Keluhan Pelanggan Secara Teknik dan Administratif

Bulan Januari 2015

No	Jenis Pengaduan	Order	Bulan Januari 2015			
			Realisasi		Sisa	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Air tangki	1	1	100	0	0
2.	Air tangki bantuan	10	10	100	0	0



3.	Air tidak mengalir	309	309	100	0	0
4.	Cek ulang stand meter	64	64	100	0	0
5.	Cop bocor	215	215	100	0	0
6.	Kualitas air tidak sesuai	3	3	100	0	0
7.	Pindah meter (pelanggan)	13	13	100	0	0
8.	Pipa bocor	129	129	100	0	0
9.	Rekondisi jalan	1.402	1.009	71,97	393	28,03
10.	Angsuran rekening	120	120	100	0	0
11.	Buka blokir tutup tetap	37	37	100	0	0
12.	Ganti nama	33	33	100	0	0
13.	Kirim stand	188	188	100	0	0
14.	Pemakaian meningkat	77	77	100	0	0
15.	Pengembalian pasangan baru	7	7	100	0	0
16.	Penyesuaian alamat	9	9	100	0	0
17.	Perubahan golongan & tarif	20	20	100	0	0
18.	Reduksi rekening	7	7	100	0	0
19.	Salah baca stand	3	3	100	0	0

20.	Tunda tutup	79	79	100	0	0
Jumlah Total				91,98	0	

Sumber: Data Sekunder, diolah 2015

Berdasarkan data di atas dapat diketahui jika dari hampir seluruh laporan pengaduan sudah dapat ditangani dengan baik. Hal ini terbukti dari jumlah pengaduan yang sudah terealisasi sebesar 91,98%. Dari keseluruhan jenis pengaduan terdapat satu jenis pengaduan yang belum sepenuhnya dapat direalisasikan oleh pihak PDAM Kota Malang yaitu rekondisi jalan. Rekondisi jalan adalah perbaikan jalan yang telah mengalami pembongkaran untuk kepentingan PDAM yang seringkali dilakukan untuk perbaikan pipa PDAM.

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

PDAM Malang merupakan Badan Usaha Milik Daerah penyedia Sarana Penyediaan Air Minum di Kota Malang. Air minum merupakan kebutuhan dasar manusia untuk memenuhi aspek kesehatan dan sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomi sangat tergantung pada kemampuan dalam penyediaan air minum, maka PDAM Kota Malang berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan dalam pemenuhan

kebutuhan air minum masyarakat yang sesuai dengan baku mutu syarat kualitas air minum.

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.⁵ Disamping itu selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) kepada Pemerintah Kota Malang. Disisi 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.⁶

Menurut Direktur Utama PDAM Kota Malang, HM. Jemianto dalam sambutannya pada HUT ke 40 PDAM Kota Malang, Kamis 18 Desember 2014, mengatakan, bahwa program pelayanan air minum 100% di wilayah Kota Malang dapat terealisasi pada tahun 2017⁷. Menurut beliau ini adalah wujud kepercayaan pemerintah daerah dan pemerintah pusat yang diberikan kepada PDAM Kota Malang.

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 17 Tahun 2007, tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, target pembangunan sampai dengan 2019 adalah pelayanan akses

⁵ Hasil wawancara dengan Manager Hubungan Pelanggan PDAM Kota Malang

⁶ Hasil kuesioner terhadap pelanggan PDAM Kota Malang

⁷ <http://114.4.37.157/user/news/2/101/181>, diakses pada tanggal 25 Januari 2015

universal air minum dan sanitasi kepada seluruh masyarakat serta terwujudnya kota tanpa kawasan kumuh, khusus PDAM Kota Malang di targetkan pada tahun 2017 layanan air minum menjadi 100% cakupan.⁸ Menyikapi program tersebut, PDAM Kota Malang terus berbenah untuk menambah jumlah pelanggan dengan kenaikan yang signifikan seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4**Jumlah Pelanggan PDAM Tahun 2010-2014**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2010	100.168
2.	2011	106.891
3.	2012	116.857
4.	2013	126.352
5.	2014	132.647

Sumber: Data Sekunder, diolah 2015

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

⁸ <http://114.4.37.157/user/news/2/101/179>, diakses pada tanggal 25 Januari 2015

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 mandi, cuci, dan buang air besar di sungai. Kondisi ini amat sangat memprihatinkan dari sisi sanitasi dan kesehatan. Hal inilah yang menjadi pendorong PDAM untuk memberikan perhatian terhadap wong cilik melalui program MBR. Dengan kata lain, PDAM Kota Malang memberikan kemudahan untuk akses air minum yang belum terjangkau oleh masyarakat dengan sambungan baru murah dalam program MBR dengan ketentuan dan syarat yang berlaku.

Program ini selaras dengan program Kementerian Pekerjaan Umum (PU) yaitu Program Prakarsa Permukiman 100-0-100. Maksud deretan angka tersebut adalah 100 persen akses air bersih, 0 persen kawasan kumuh dan 100 persen akses sanitasi melalui program-program kreatif dan inovatif dari pemerintah daerah, komunitas atau kelompok masyarakat.

Ada beberapa subsidi MBR yaitu, pertama terkait subsidi jaringan. Besaran subsidi ini sulit diprediksi, tetapi satu kepala keluarga sekitar Rp 3.000.000; Kedua adalah subsidi tarif yaitu 20% dari tarif dasar; Ketiga adalah subsidi sambungan rumah. Untuk sambungan rumah, warga yang tergolong MBR hanya membayar Rp 500.000,00 sedangkan biaya reguler Rp 998.000,00 dari biaya yang semestinya sebesar Rp 1.250.000,00.

Pembayarannya juga bisa diangsur. Terkait pelayanan, pelayanan antara pelanggan biasa dengan MBR tak berbeda. Semua pelanggan dapat mengakses air siap minum dari kran. Tahun 2014, PDAM Kota Malang telah melayani 12.000 sambungan MBR, dan target selanjutnya hingga 2016 adalah 18.000 sambungan MBR. Sambungan MBR itu merata di 5 kecamatan di 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 dan bekerjasama dengan USAID (*United States Agency for Internasional Development*). 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 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 bahwa pada tahun 2008, air yang didistribusikan kepada masyarakat harus berkualifikasi air minum.

Selain itu, PDAM Kota Malang terus melakukan berbagai inovasi dalam rangka ikut mendukung program pemerintah pusat dalam mewujudkan target 100% akses air minum kepada masyarakat. Pemerintah pusat mencanangkan program tersebut terealisasi pada tahun 2019, namun PDAM Kota Malang menargetkannya di tahun 2017. Untuk itu, tidak

hanya cakupan wilayah air siap minum atau ZAMP saja yang diperluas, tetapi juga penambahan fountain tap yang sebelumnya berjumlah 9 titik, ditambah 29 titik lagi sehingga total berjumlah 38 titik yang ditempatkan di sejumlah lokasi, baik instansi pemerintah, lembaga pendidikan, maupun tempat umum lainnya.

Diantara lokasi yang dipasang fountain tab adalah SMP Negeri 10 Kota Malang dan Lapas Wanita Kelas II A Malang. Peresmian ZAMP di SMP Negeri 10 dilakukan oleh Walikota Malang, HM. Anton pada tanggal 4 Pebruari 2014 yang dapat menunjang sekolah tersebut untuk mensosialisasikan hidup sehat kepada siswanya. Para siswa merasa senang dengan fasilitas ZAMP yang disediakan PDAM Kota Malang, dengan alasan dapat menghemat uang saku. Kualitas air siap minum tidak kalah dengan air kemasan sehingga tidak perlu ada kekuatiran dalam mengkosumsinya. Bahkan sekolah-sekolah yang belum ada fasilitas kran air siap minum minta agar bisa difasilitasi.

Demikian pula dengan peresmian di Lapas Wanita Kelas II A yang dihadiri Wakil Walikota Malang H. Setiaji, Kajari Malang, Hendrizal Husin, serta Kapolres Malang Kota AKBP Singgamata SIK. Adanya fountain tab atau kran air siap minum sangat disyukuri oleh Lilik Setiyowati SH, MH selaku Plt Kalapas Wanita II A Malang, karena kebersihan dan kesehatan warga binaan lebih dapat terjaga. Beliau juga sangat berterimakasih dan memberi apresiasi yang setinggi-tingginya kepada PDAM atas diresmikannya kran air siap minum di lingkungan Lapas Wanita sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada warga binaan

dan pengunjung. Dimana kran air siap minum yang terletak di ruang tunggu penjenguk, juga ditempatkan di dalam lingkungan Lapas dengan menggabungkan titik wastafel yang dapat dimanfaatkan oleh warga binaan yang berjumlah kurang lebih 380 orang. Saat peresmian ada empat warga binaan yang menjadi duta ZAMP yang menjelaskan kepada pengunjung tentang manfaat adanya fasilitas ZAMP di lingkungan lembaga pemasyarakatan.⁹

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

⁹ <http://114.4.37.157/user/news/2/101/186>, diakses pada tanggal 30 Januari 2015

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. Berikut ini akan dikemukakan beberapa jenis-jenis pelanggaran dan sanksi pelanggaran dalam Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor 18 tahun 2014:

Tabel 5

Jenis-Jenis Pelanggaran dan Sanksi Pelanggaran

No	Jenis-jenis Pelanggaran	Sanksi	Golongan	Denda (Rp)
1.	Penyadapan Penyadapan adalah pengambilan air dengan cara penyambungan pipa pada jaringan pipa PDAM Kota Malang sehingga air yang diambil tidak melalui meter air dan tidak	a. Bagi non pelanggan sambungan ditutup sampai pipa induk b. Bagi pelanggan sambungan ditutup sementara	a. Sosial A b. Sosial B c. Sosial C d. Rumah Tangga A e. Rumah Tangga B f. Rumah Tangga C g. Rumah Tangga D h. Rumah Tangga E	4.500.000,00 5.000.000,00 8.500.000,00 4.000.000,00 5.000.000,00 5.500.000,00 6.500.000,00 7.000.000,00

	diketahui volumenya. Penyadapan disebut juga pencurian air.	c. Membayar denda pelanggaran d. Dituntut secara pidana dan perdata	i. Instansi A j. Instansi B k. Niaga A l. Niaga B m. Niaga C n. Niaga D o. Industri A p. Industri B q. Pelanggan Khusus r. Non pelanggan	7.000.000,00 10.000.000,00 10.000.000,00 13.500.000,00 15.500.000,00 17.000.000,00 18.500.000,00 22.000.000,00 25.000.000,00 23.000.000,00
2.	Meter air pecah Suatu perbuatan yang dilakukan oleh pelanggan atau orang lain baik disengaja maupun tidak yang mengakibatkan rusaknya meter air	a. Sambungan ditutup sementara b. Membayar denda pelanggaran	a. Meter Air ½” b. Meter Air ¾” c. Meter Air 1	400.000,00 900.000,00 3.500.000,00

	(body/kaca/keduanya a)			
3.	Merubah Arah Meter Air Suatu perbuatan yang dilakukan oleh pelanggan yang dengan senagaj merubah arah meter air	a. Sambungan ditutup sementara b. Membayar denda pelanggaran	a.Sosial A b. Sosial B c.Sosial C d. Rumah Tangga A e. Rumah Tangga B f. Rumah Tangga C g. Rumah Tangga D h. Rumah Tangga E i. Instansi A j. Instansi B k. Niaga A l. Niaga B m.Niaga C n. Niaga D o. Industri A p. Industri B	450.000,00 720.000,00 850.000,00 410.000,00 500.000,00 540.000,00 645.000,00 680.000,00 680.000,00 1.000.000,00 1.000.000,00 1.000.000,00 1.500.000,00 1.600.000,00 1.800.000,00 2.100.000,00



		q. Pelanggan Khusus	5.600.000,00
--	--	---------------------	--------------

Sumber: Data Sekunder, diolah 2015

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

Pelaksanaan pelayanan PDAM Kota Malang dalam penyediaan air bersih yang sehat yang menjadi bahasan utama oleh penulis, peraturan perundang-undangan yang mengatur akan hal itu telah ditetapkan mulai dari UU No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum sampai dengan peraturan daerah yang mengatur pengadaannya seperti Peraturan Walikota Malang Nomor 45 tahun 2007 tentang tarif biaya sambungan buka kembali dan biaya administrasi keterlambatan pembayaran rekening air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Dalam pelaksanaan di lapangan sering terjadi perbedaan terhadap regulasi yang ada.

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. Untuk hal tersebut maka PDAM Kota Malang mengeluarkan biaya yang cukup besar. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Teguh Cahyono selaku Direktur Teknik PDAM Kota Malang bahwa PDAM Kota Malang mengeluarkan biaya yang besar untuk memuaskan pelanggan. Dari sumber airnya saja, PDAM mengeluarkan ongkos sewa. Pengambilan air di Sumber Wendit misalnya, dengan perjanjian pengambilan air 1.000 liter per detik, PDAM Kota Malang mengeluarkan biaya Rp 1,5 miliar per tahun ke Pemkab Malang. Itu belum termasuk pajak air bawah tanah (ABT) yang dibayarkan ke Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Malang, sebesar Rp 1,5 miliar per tahun. Demikian juga pengambilan air di Sumber Banyuning dan Binangun di Kota Batu, serta Sumber Sarangan di Kabupaten Malang. Namun, ongkos kontribusi yang dikeluarkan tidak sebesar Wendit, karena minimnya air yang diambil.

Kondisi tersebut mengakibatkan besarnya biaya operasional PDAM Kota Malang karena menggunakan sumber air dari daerah lain dan tentu

berdampak pada besarnya biaya penggunaan air yang dibebankan pada pelanggan. Maka dari itu biaya penggunaan air di Kota Malang lebih mahal jika dibandingkan dengan biaya penggunaan air di 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. Hal ini tentu melanggar Undang-undang yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 Bab II Pasal 8 Ayat 4 yang menyebutkan bahwa penggunaan air minum baku untuk keperluan perusahaan air minum wajib berdasarkan ijin hak guna usaha air sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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. Hal ini tentu merugikan tidak hanya pelanggan di sekitar titik pencurian tetapi juga PDAM. Gangguan tersebut akan semakin menjadi-jadi bila pencurian lewat sambungan langsung ini diikuti dengan modus menyedot. Pelaku memasang pompa penyedot untuk mendapatkan air yang berlimpah.

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. Sanksi terhadap pelanggaran-pelanggaran ini dituangkan dalam Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor 18 Tahun 2014, namun tampaknya masih banyak pelanggaran yang terjadi khususnya di wilayah Kota Malang.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Manager Hubungan Pelanggan PDAM Kota Malang

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-kadang tidak dikembalikan seperti kondisi semula.¹¹ Pengerjaan yang asal-asalan membuat kondisi jalan menjadi rusak apalagi pada musim hujan, hal ini dapat membahayakan

¹¹ Hasil wawancara dengan Manager Hubungan Pelanggan PDAM Kota Malang

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.

D. Alternatif dan Solusi Menghadapi Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan

PDAM Kota Malang dalam Penyediaan Air Bersih yang Sehat

Dari beberapa hambatan dan kendala yang dihadapi oleh pihak PDAM Kota Malang dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih yang sehat kepada masyarakat Kota Malang, maka dalam hal ini peneliti berusaha memberikan alternatif dan solusi untuk mengatasi hal tersebut, diantaranya adalah:

1. 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. Hal ini dapat kita lihat di aliran sungai terutama yang dekat dengan pemukiman penduduk, dimana penduduk masih sering membuang sampah dengan seenaknya ke sungai. 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. Maka dari itu perlu adanya peraturan khusus yang

tegas bagi masyarakat yang membuang sampah di sungai untuk memberikan efek jera bagi masyarakat yang melakukan pelanggaran.

Hal ini mengingat untuk sosialisasi mengenai pentingnya sungai dan perlunya menjaga kebersihan sungai sudah dilakukan mulai dari anak-anak di sekolah dasar sampai pada ibu-ibu rumah tangga di lingkungan PKK, namun tetap saja masih ada masyarakat yang membuang sampah di sungai. Selain itu meskipun ada peringatan yang dipasang di sungai untuk tidak membuang sampah di sungai, ternyata tidak dihiraukan oleh masyarakat. 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.

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

Seperti yang telah dikemukakan jika selama ini 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 masyarakat Kota Malang, sehingga tarif yang ditetapkan untuk penggunaan air di Kota Malang lebih tinggi dibandingkan daerah lain seperti Kabupaten Malang dan Kota Batu.

Kondisi ini harus mendapat perhatian baik dari pihak PDAM Kota Malang maupun pemerintah Kota Malang karena tidak selamanya PDAM Kota Malang akan tergantung pada sumber air di kedua wilayah tersebut. Padahal jika dilihat dengan seksama banyak sungai yang melintas di Kota Malang yang seharusnya bisa dimanfaatkan untuk digunakan sebagai sumber air, namun karena berbagai hal maka sungai-sungai tersebut tidak memenuhi syarat untuk digunakan sebagai sumber air. 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.

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

Pernah ada keluhan dari pelanggan yang merasakan tiba-tiba aliran air PDAM di rumah cuma menetes. Jika hal ini terjadi maka bisa jadi biang pengganggu suplai air itu adalah para pencuri air dan pelanggan yang melakukan kecurangan atau pencurian air oleh tetangga di kiri-kanan pengguna. Tindakan pencurian ini tentu saja tidak hanya merugikan pelanggan di sekitarnya tetapi juga PDAM sebagai pemasok air.

Selain itu modus lain yang digunakan pelanggan untuk mengurangi jumlah tagihan penggunaan airnya dengan memodifikasi meter air dan memasang alat untuk memperlambat laju putaran gerigi pada meter akan menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi PDAM.

Selama ini dalam menghadapi tindakan pelanggaran seperti halnya pencurian air telah dirumuskan dalam Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang Nomor 18 Tahun 2014, mengenai pengenaan sanksi kepada pelanggan/non pelanggan yang melakukan pelanggaran, dimana pada Pasal 1 ayat 6 disebutkan jika pelanggaran adalah perbuatan yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja oleh pelanggan maupun masyarakat yang mengakibatkan kerugian bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang dan atau bagi pelanggan lainnya dan melanggar ketentuan yang berlaku.

Untuk pelanggaran penyadapan maka pelanggar akan dikenakan sanksi denda yang besarnya disesuaikan dengan jenis golongan dan dalam pasal 3 ayat 7 disebutkan jika pelaku penyadapan dikenakan sanksi denda dan apabila tidak bersedia menyelesaikan pembayaran denda dilanjutkan dengan penuntutan secara pidana maupun perdata. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui jika pelanggaran pencurian air atau yang disebut dengan penyadapan akan dikenakan sanksi denda dan bila tidak bisa menyelesaikan pembayaran denda baru dilanjutkan dengan penuntutan secara pidana maupun perdata. Hal ini yang bisa menjadi 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 pelanggan 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.

4. 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.

Untuk modulus memainkan meteran air dan memasang alat untuk memperlambat gerigi pada meter air maka petugas harus jeli melihat kondisi fasilitas pengukur air (meter air) agar bisa menemukan tindakan kecurangan yang dilakukan pelanggan. Tindakan pencurian dan kecurangan ini merupakan hal yang sangat merugikan pihak PDAM sehingga perlu adanya peningkatan pengawasan terhadap penggunaan air oleh pelanggan. Pengawasan sebaiknya tidak hanya dilakukan secara berkala tetapi juga dilakukan secara mendadak (sidak) sehingga dapat menemukan indikasi tindakan kecurangan yang dilakukan pelanggan secara lebih cepat.

5. Urgensi dilakukannya sosialisasi mengenai ZAMP secara lebih intensif.

ZAMP (zona air minum prima) merupakan program penyediaan air minum yang dapat dikonsumsi langsung dari kran tanpa harus melalui proses pengolahan secara konvensional yaitu dimasak. Program ini secara teknis dibantu oleh Perpamsi bekerjasama dengan *United States Agency for International Development (USAID)*. Dengan program ini diharapkan PDAM mampu mewujudkan peningkatan pelayanan pada masyarakat untuk peningkatan kualitas air minum yang diproduksi oleh PDAM. Namun keyakinan masyarakat setempat 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. Sosialisasi dapat dilakukan di berbagai media baik surat kabar maupun radio dan televisi untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai jaminan kualitas air yang dihasilkan dari program ZAMP ini. Selain itu sosialisasi bisa juga dilakukan secara langsung ke sekolah-sekolah atau di pertemuan ibu-ibu PKK di wilayah yang tercakup di zona ZAMP untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat mengenai kualitas air ZAMP. Dalam sosialisasi tersebut perlu juga disebutkan adanya jaminan dari pihak PDAM bagi masyarakat di wilayah yang tercakup dalam zona ZAMP, sehingga masyarakat merasa yakin untuk mengkonsumsi air yang dihasilkan oleh PDAM secara langsung.

Sosialisasi tidak hanya dilakukan pada masyarakat tetapi juga perlu dilakukan pada karyawan PDAM sendiri, karena masih banyak karyawan PDAM yang kurang yakin jika harus mengkonsumsi air secara langsung dari kran tanpa harus memasaknya terlebih dahulu. Mengubah keyakinan dan pendapat seseorang memang tidak mudah apalagi jika berkaitan dengan keyakinan dan kebiasaan yang sudah dilakukan selama bertahun-tahun. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi secara lebih intensif untuk meyakinkan masyarakat mengenai air ZAMP dan menyukseskan program tersebut.

6. 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 serta masyarakat berada di tempat pengerjaan kegiatan tersebut tidak merasa terganggu maupun kecewa. Sehingga apa yang dikerjakan dan diberikan dalam bentuk pelayanan tersebut, betul-betul bisa dinikmati oleh masyarakat sekaligus merasa puas.

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

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, maka PDAM Kota Malang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan masyarakat. Salah satu aset



72
utama yang akan mempengaruhi kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. 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.

Selama ini pihak PDAM Kota Malang memang telah melakukan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan keahliannya karyawan, namun program pelatihan tersebut tidak dilakukan secara berkala. Maka dari itu alangkah baiknya jika pelatihan yang telah dilakukan ini terus dilakukan secara berkala agar kualitas sumber daya manusia yang dimiliki terus terjaga. Di samping itu perlu adanya target jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan agar pelatihan yang dilakukan dapat mencapai seluruh karyawan. Hal ini mengingat banyaknya jumlah karyawan yang dimiliki oleh PDAM Kota Malang, tentunya dengan berbagai macam kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Dengan adanya target jumlah karyawan yang harus mengikuti pelatihan, diharapkan seluruh karyawan PDAM Kota Malang telah mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan keahliannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. 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.
2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh PDAM Kota Malang antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut:
 - a. 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.

- b. 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.
 - c. 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.
 - d. 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.
3. Solusi yang dapat dikemukakan dalam menghadapi masalah dalam bidang pelaksanaan pelayanan oleh PDAM Kota Malang adalah sebagai berikut:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

- e. Urgensi dilakukan sosialisasi mengenai ZAMP secara lebih intensif baik sosialisasi internal di kalangan karyawan PDAM maupun sosialisasi eksternal pada masyarakat.
- f. Urgensi dilakukan pengawasan dari PDAM terhadap kinerja rekanan, seperti halnya dalam hal rekondisi jalan setelah dilakukan pembongkaran jalan untuk kepentingan PDAM, agar tidak menimbulkan komplain dari masyarakat.
- g. 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.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Kota Malang dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih yang sehat, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. 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.

2. 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 dan masyarakat sebagai pengguna jalan.
3. 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>