



INOVASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Tirta Dharma)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

FERINA RACHMAYANTI

135030101111034



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
1. Kontribusi Teoritis.....	11
2. Kontribusi Praktis.....	11
D. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Administrasi Publik.....	14
1. Definisi Administrasi.....	14
2. Definisi Administrasi Publik.....	14
B. Kebijakan Publik.....	16
1. Pengertian Kebijakan Publik.....	16
2. Jenis-jenis Kebijakan Publik.....	16
3. Model Evaluasi Kebijakan.....	17
C. Konsep Pelayanan Publik.....	19
1. Definisi Pelayanan.....	19
2. Pelayanan Publik.....	20
3. Standar Pelayanan Publik.....	22
D. Inovasi.....	23
1. Definisi Inovasi.....	23
2. Level Inovasi.....	23
3. Jenis-jenis Inovasi.....	25
E. Evaluasi Program.....	26
1. Definisi Program.....	26
2. Definisi evaluasi program.....	27
3. Bentuk Kegiatan Evaluasi Program.....	27
4. Model Evaluasi Program.....	29



F. ZAMP (Zona Air Minum Prima).....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian.....	41
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Sumber Data dan Jenis Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi.....	53
1. Gambaran Umum PDAM.....	53
a. Profil Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.....	54
b. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Tujuan PDAM Kota Malang.....	56
c. Potensi Pengembangan.....	59
d. Struktur organisasi.....	62
B. Penyajian Data.....	64
1. Konteks Program.....	64
a. Tujuan Pembentukan Program Zona Air Minum Prima.....	64
b. Penambahan lokasi (titik) pelayanan ZAMP.....	66
2. Input Program ZAMP (Zona Air Minum Prima), meliputi :.....	70
a. Sumber Daya Manusia.....	70
b. Sarana Prasarana.....	71
c. Sosialisasi.....	73
d. Kerjasama (partnership).....	79
e. Dana (Pembiayaan).....	81
3. Proses Pelaksanaan Program (ZAMP Zona Air Minum Prima).....	84
a. Pembubuhan zat chlor, Hypochlorit.....	84
b. Pembuangan Kotoran di Pipa (Flushing).....	87



c. Monitoring tekanan air	89
d. Percepatan perbaikan kebocoran	90
e. Pengambilan sampel air	92
4. Produk Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) (output & Outcome)	93
a. Kualitas air yang Dihasilkan dan Pelayanan yang Dihasilkan (Output)	93
b. Dampak Program Terhadap Masyarakat (outocome)	103
5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	105
C. Analisis dan Pembahasan	111
1. Evaluasi Konteks Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)	112
a. Tujuan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)	112
b. Penambahan Lokasi Titik Pelayanan	115
2. Evaluasi Input Program Zona Air Minum Prima	117
a. Sumber Daya Manusia	118
b. Sarana Prasarana	121
c. Sosialisai Program Zona Air Minum Prima	123
d. Kerjasama (Partnership), Kemitraan	128
e. Dana (Pembiayaan)	130
3. Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)	133
a. Pembubuhan zat chlor, Hypochlorit	134
b. Pembuangan Kotoran di Pipa (Flusshing)	135
c. Monitoring Tekanan Air	136
d. Percepatan Perbaikan Kebocoran Pipa	137
e. Pengambilan Sampel Air	139
4. Produk Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)	140
a. Kualitas Produk yang dihasilkan dan Pelayanan yang dihasilkan (output)	140
b. Dampak Program Tehadap Masyarakat (Outcome)	144
5. Program Zona Air Minum Selaku Inovasi Pelayanan Publik	150
6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	154
a. Faktor Pendukung	154
b. Faktor Penghambat	155



BAB V KESIMPULAN

158

A. Kesimpulan

158

B. Saran

162



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1.1 Perkembangan Penduduk Kota Malang Tahun 2012-2016	3
Gambar 1.2 Proyeksi Kebutuhan air Kota Malang	4
Gambar 2.1 Peran Model Evaluasi CIPP	34
Gambar 3.2 Analisis Data Kualitatif dengan Pendekatan Fenomenologi	49
Gambar.4.1 Kantor PDAM Kota Malang	54
Gambar.4.2 Perkembangan Sambungan dan Pelanggan Baru tahun2010-2017	60
Gambar.4.3 Hasil Survei Kepuasan pelanggan tahun 2014	61
Gambar.4.4 Struktur Organisasi PDAM	66
Gambar.4.5 Peta Fountain Tab di Kota Malang	68
Gambar.4.6 Alat Chlorinasi	72
Gambar.4.7 Kegiatan Sosialisasi pembagian angket ZAMP. Simpang Balapan. Ijen	75
Gambar.4.8 Kegiatan Sosialisasi ZAMP. Simpang Balapan. Ijen	76
Gambar.4.9 Kegiatan Sosialisasi ZAMP. Simpang Balapan. Ijen	77
Gambar.4.10 Tabung Gas Chlor	85
Gambar.4.11 Tabung Gas Chlor	85
Gambar.4.12 Dokumentasi Flushing Lokasi: Jl.Akasia	87
Gambar.4.13 Kegiatan perbaikan pipa	91
Gambar.4.14 Kegiatan perbaikan pipa	92
Gambar.4.15 Pengambilan sampel air Lokasi teluk Wedha no. 20	92
Gambar.4.16 Komitmen Pelayanan	93
Gambar.4.17 Gambar Layout Web PDAM KOTA Malang	97
Gambar.4.18 Headline News Web Pdam Kota Malang	98
Gambar.4.19 Indikator air siap minum	98
Gambar.4.20 Peta Lokasi Fountain Tab Kota Malang	99
Gambar.4.21 Tampilan Web pelayanan	101
Gambar.4.22 Mal penggunaan Fountain Tab, untuk mencuci tangan	103
Gambar.4.23 Penggunaan Fountain yang benar	103



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seperti yang telah kita kenal Indonesia sangatlah kaya akan sumber daya alam, sumberdaya alam dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu sumber daya alam.

Sumber daya alam dibedakan 3 jenis menjadi yang dapat diperbarui (*renewable*), sumberdaya yang tidak dapat diperbarui (*non renewable*), serta sumber daya alam yang tidak terhingga jumlahnya (*Unlimited*). Sumber daya yang dikatakan masuk dalam katagori renewable ialah air, tumbuhan-tumbuhan, hewan, dan lain-lain. Air merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup. Maka setiap makhluk hidup harus mengelola sumber daya dengan baik dan benar.

Setiap makhluk hidup tentunya membutuhkan air untuk kelangsungan hidupnya. Terlebih manusia, manusia dapat bertahan hidup tanpa makan namun tidak dapat bertahan hidup tanpa air. Air mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, setiap melakukan aktivitas pastilah membutuhkan air, contoh yang paling sederhana yaitu untuk kebutuhan minum. Manusia disarankan untuk meminum 8 gelas air dalam sehari selain itu air pun digunakan untuk berbagai kegiatan lainnya seperti mandi, masak, mencuci dan masih banyak hal lainnya yang membutuhkan air. Menurut UU Nomor: 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, air adalah semua air yang terdapat pada, di atas ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang berada di darat. Dalam UUD 1945 disebutkan dalam pasal 33 ayat (3) yaitu "Bumi



dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”²

Air merupakan kebutuhan semua orang, pengelolaan air di Indonesia dikuasai oleh Negara seperti yang telah disebutkan pada pasal 33 ayat (3) tentang sumber daya alam. Di Indonesia air bersih maupun air minum dikelola oleh PDAM yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan badan usaha yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan penyelenggaraannya diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) masing-masing daerah, yang ditegaskan oleh Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 2000 tentang Kewenangan pemerintah dan kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonomi.

Selain BUMD terdapat pula Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kedua badan tersebut didirikan berdasarkan pasal 33 ayat (2) UUD 1945 tentang pengelolaan Sumber Daya Alam.

PDAM terdapat di setiap daerah-daerah di Indonesia. PDAM merupakan perusahaan yang mengelola air menjadi air yang layak digunakan untuk berbagai aktifitas. Sehingga, PDAM harus melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak, dan kualitasnya pun harus dijamin baik, selain melayani kebutuhan PDAM juga menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari pelayanannya.

Keuntungan yang diperoleh nantinya akan dipergunakan untuk membangun kembali sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat. Sarana prasarana yang baik diharapkan dapat mempertahankan kualitas yang ada bahkan akan diharapkan lebih baik lagi. Maka sudah menjadi tanggung jawab Perusahaan



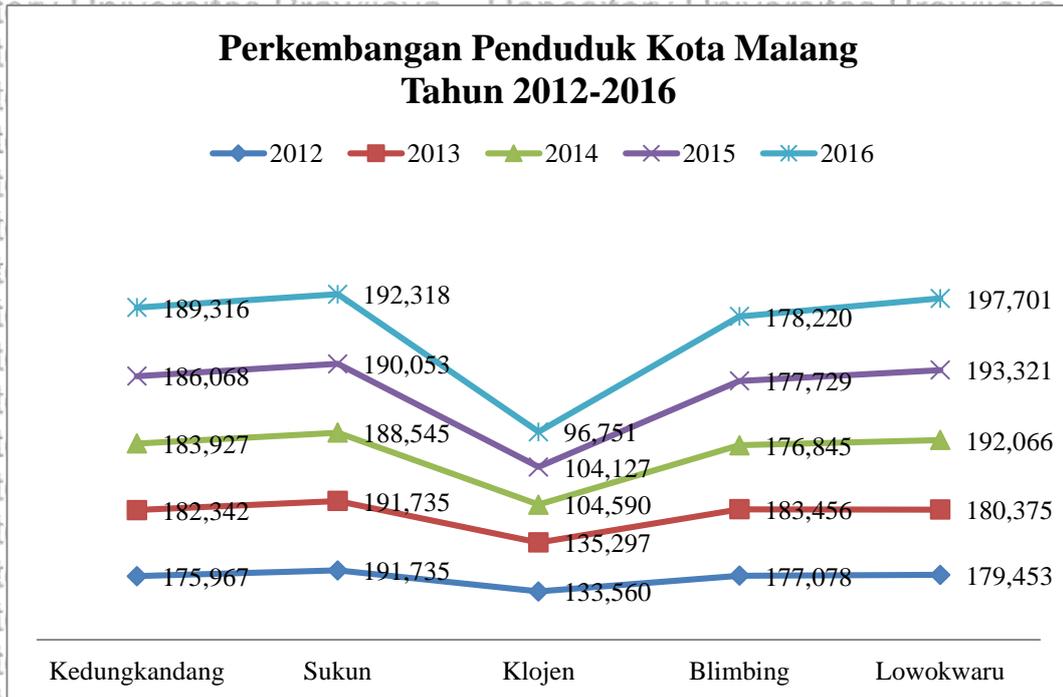
PDAM yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) agar dapat menyediakan sarana prasarana dengan baik.

Perusahaan PDAM merupakan BUMD sehingga dalam memberikan pelayanan jauh dari sifat profit, dikarenakan PDAM ikut serta dalam mewujudkan tujuan BUMD seperti yang tertulis pada peraturan pemerintah No. 25 tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonomi, yang menyebutkan alasan dibentuknya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Oleh sebab itu, sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) maka pemerintah membuat peraturan terkait pengembangan sistem air minum yang tertuang pada peraturan pemerintah Nomor: 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Peraturan tersebut dibuat dengan harapan pengelolaan air minum disetiap daerah berkembang dengan baik, serta dilanjutkan dengan dikeluarkannya pasal 37 ayat 2 yang mengatur penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang dikelola oleh BUMD yaitu PDAM. Pada umumnya bahwa kebutuhan serta potensi setiap daerah berbeda-beda sehingga bentuk pelayanan yang diberikan pun berbeda. Setiap harinya PDAM diharuskan menyediakan air untuk kebutuhan rumah tangga disetiap harinya yang nantinya dikelola oleh rumah tangga – rumah tangga sesuai kebutuhannya. Sehingga sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mengelola Perusahaan Penyedia Air Minum dengan baik.

PDAM Kota Malang telah memiliki status Badan Hukum dan mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan air minum sejak 18 Desember 1974 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor: 11 Tahun 1974, Unit Air Minum berubah



status Perusahaan Daerah Air Minum. Dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu penambahan jumlah penduduk Kota Malang yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan air bersih. Berikut tabel Perkembangan Penduduk Kota Malang selama lima tahun terakhir.



Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Penduduk Kota Malang Tahun 2012-2016

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang, Diolah oleh Peneliti 2017

Tergambarkan pada gambar 1.1 berikut bahwa rata-rata setiap tahunnya adanya penambahan jumlah penduduk disetiap kecamatan Kota Malang, terutama pada empat kecamatan yaitu Kedungkandang, Sukun, Blimbing, dan LowokWaru hanya kecamatan Klojen yang mengalami penurunan jumlah penduduk dimulai dari tahun 2014. Awal tahun 2012 jumlah total masyarakat kota Malang sebanyak 179,453 jiwa, meningkat terus menerus disetiap tahunnyadan mencapai pada angka 197,701 jiwa. Hal tersebut membuktikan bahwa perkembangan penduduk Kota Malang cukup pesat. Maka dapat disimpulkan bahwa diperlukanya

pengoptimalisasian kebutuhan air bersih selama 24 jam secara terus menerus guna memenuhi kebutuhan air penduduk Kota Malang.

Proyeksi Kebutuhan Air Bersih 2016												
Lokasi	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kebutuhan Domestik (100xjumlah penduduk)	Kebutuhan Non Domestik				Hidran	Kehilangan Air (Ka)	Kebutuhan Total	Kebutuhan Rata-rata Harian (a)	Keb. Maksimum/hari	Kebutuhan maksimum l/s
			Fasos 15% x KD)	Kantor 15% x KD)	Komersial (20% x KD)	Industri (10% x KD)						
Kedungkandang	189308	18930760	2839614	2839614	3786152	1893076	6057843	3028922	55277819	94653799	108851869	1260
Sukun	192318	19231825	2884774	2884774	3846365	1923182	6154184	3077092	56156928	96159123	110582991	1280
Klojen	96751	9675110	1451266	1451266	1935022	967511	3096035	1548018	28251320	48375548	55631880	644
Blimbing	178220	17821992	2673299	2673299	3564398	1782199	5703037	2851519	52040216	89109959	102476453	1186
Lowokwaru	197701	19770073	2965511	2965511	3954015	1977007	6326423	3163212	57728612	98850363	113677917	1316
Jumlah	854298	85429758	12814464	12814464	17085952	8542976	27337523	13668761	249454894	427148792	491221111	5685

Gambar 1.2 Proyeksi Kebutuhan Air Minum

Sumber: PDAM Kota Malang, Diolah Peneliti 2017

Selain itu tergambarakan pula pada tabel di atas yaitu, kebutuhan air bersih kota malang tahun 2016 sebesar 5.686 liter per detik dari total kebutuhan sektor kebutuhan domestik, fasilstas sosial, Kantor, Komersial dan Industri serta kebutuhan hidran kota, jumlah kehilangan air.

Oleh sebab itu, PDAM Kota Malang harus menambah kapasitas produksinya dengan mengelola setiap Sumber Air yang ada di area Malang Raya, contohnya seperti sumber Wendit yang letaknya berada di Kabupaten Malang di kelola menggunakan sistem pompanisasi. Maka sebagai salah satu BUMD yang bertanggung jawab dalam mengelola sumberdaya air dalam memenuhi kebutuhan hajat masyarakat disetiap daerah maka sudah pasti jika PDAM dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan zaman dalam melakukan pengelolaan air agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat disetiap saat selama 24 jam. Namun kian hari teknologi berkembang pesat mengikuti zaman sehingga pada saat ini khususnya





PDAM Kota Malang tidak hanya menyediakan air bersih namun juga menyediakan air siap minum di setiap rumah di Kota Malang yang ditegaskan pada Peraturan Walikota Malang Nomor: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum yang menurunkan bentuk riil dari Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) tersebut berupa Zona Air Minum Prima (ZAMP). Hal tersebut sangat menguntungkan bagi masyarakat Kota Malang yang pada awalnya mereka harus membeli air mineral atau air minum di supermarket namun sekarang mereka cukup membuka keran rumah mereka untuk mendapatkan air siap minum.

Dengan adanya upaya dalam memberikan pelayanan air minum bagi masyarakat, PERMAPSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) bekerjasama dengan USAID (*United States Agency for International Development*) untuk membantu PDAM-PDAM dalam melakukan inovasi dalam rangka usaha meningkatkan pelayanan air minum kepada pelanggan. (Pasaribu, Sjarif Effendy, 2005) Program CATNIP (*Certification And Training For Network Improvement Project*) ini digunakan untuk meningkatkan kualitas air minum melalui program sertifikasi dan pelatihan untuk mewujudkan kualitas air PDAM. Sebagai awalnya dipilih 3 (tiga) PDAM di wilayah yaitu Medan, Bogor, dan Malang sebagai area percontohan dalam mewujudkan inovasi pelayanan air minum disalah satu zona yang telah ditetapkan. Setelahnya program ZAMP yang merupakan singkatan dari Zona Air Minum Prima, yaitu zona khusus yang ditetapkan oleh PDAM untuk layanan air siap minum. (Benita Merry, Natalia, 2011)

Kota Malang dinilai memiliki potensi tersendiri sebagai kota yang terletak pada area pegunungan yang dikelilingi 4 pegunungan yaitu gunung Arjuno pada



sisi utara, gunung Semeru pada sisi timur, gunung Kawi dan Panderman terletak di sisi barat serta gunung Bromo. Melalui letak Geografis kota Malang dapat disimpulkan kota Malang memiliki keunggulan dalam menyediakan air bersih dikarenakan kota Malang memiliki sumber air tanah yang berlimpah. Maka dalam hal menyediakan air minum kota Malang memiliki keunggulan tersendiri. (Peraturan Walikota Malang Nomor: 7 Tahun 2014)

Terdapat beberapa tahapan dalam menentukan ZAMP yaitu melakukan pemilihan lokasi (semula terdapat 3 lokasi alternative terpilih kompleks perumahan PBI), membentuk jaringan distribusi dengan isolasi dan menambah fasilitas guna memudahkan operasi dan pengendaliannya, membangun fasilitas gua kemudahan operasi dan pengendaliannya, yaitu dengan membuat fasilitas redisinfektan, dan sertifikasi laboratorium. (Peraturan Walikota Malang Nomor: 7 Tahun 2014) Program ZAMP Zona Air minum Prima dilaksanakan sejak tahun 2006, yang ditepakan dikawasan perumahan elit Kota Malang yaitu perumahan Tidar, Permata Jingga, dan Griya Shanta. Namun seiring berjalannya waktu PDAM memperluas area jangkauan ZAMP yang setiap tahunnya bertambah yang pada awalnya diawali pada wilayah Kec. Blimbing dan Kec.Lowokwaru Kota Malang di 10 Kelurahan.

ZAMP pada tahun 2016 persebarannya di Kota Malang telah mencapai 100%, hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar semua masyarakat dapat menikmati air minum ini, bukan hanya masyarakat yang berada di area-area perumahan saja. (Kepala Produksi ZAMP PDAM, 2016)

PDAM Kota Malang salah satu pengelola air bersih menjadi air siap minum dengan berbagai prosedur. Salah bentuk dari prosedur pengelolaan air ialah



chlorinasi. Prosedur chlorinasi merupakan prosedur desinfeksi agar kualitas air siap minum memenuhi standart kualitas air minum pada Permenkes Nomor: 492 Tahun 2010 yaitu tentang persyaratan Kualitas Air Minum.(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:492/MENKES/PER/IV/2010. Program ZAMP ini telah berjalan sejak tahun 2004 tahun, dan terus menerus memperluas zona khusus tersebut sampai dengan tahun 2016 ini. (Kepala Produksi ZAMP PDAM, 2016)

Namun keberadaan program ZAMP ini tidak menjamin semua masyarakat mengkonsumsi air siap minum ini. Melalui Observasi yang dilakukan penulis saat melakukan pra riset pada PDAM kota Malang, penulis melihat bahwa beberapa masyarakat Kota Malang tidak mengetahui keberadaan program ZAMP dan seringkali tidak mengenali Kran –Kran ZAMP yang disediakan dipinggir jalan sehingga banyak dari mereka yang justru menggunakannya sebagai air untuk mencuci tangan. Namun tidak sedikit juga masyarakat yang mengetahui program ini serta mengenali setiap keran ZAMP namun mereka masih enggan meminum dengan berbagai alasan dan ada pula masyarakat yang telah memanfaatkan program ini dengan baik hal tersebut juga dipaparkan oleh Kepala bagian Produksi ZAMP Kota Malang pada wawancara 3 mei 2017 yang dilakukan oleh penulis.

Dinilai dari kegunaan sebagai air siap minum, kualitasnya yang telah berstandartkan kualitas air minum sesuai Permenkes Nomor: 492 Tahun 2010 tentang persyaratan Kualitas Air Minum, dan perkembangannya sampai saat ini yang persebaran fasilitasnya telah mencapai 100%. Penghargaan internasional *Global Water Award* pun diterima oleh PDAM kota Malang melalui program ZAMP ini. Penulis melihat bahwa program ZAMP merupakan program yang



sangat menarik untuk dibahas serta dievaluasi bagaimana program ini berjalan yang telah hampir 11 tahun berjalan. Program ZAMP merupakan program yang memiliki potensi besar dalam perannya menyediakan air minum di Kota Malang. (PDAM Kota Malang, 2016)

Melalui deskripsi diatas penulis tertarik untuk mengevaluasi Program ZAMP selaku inovasi pelayanan publik. Peneliti akan menggunakan teori evaluasi program yang dikembangkan oleh Stufflebeam, 1973:172) dengan Model CIPP yang pada model ini berorientasi kepada suatu keputusan (*decision oriented evaluation approach structured*). Tujuannya ialah membantu para administrator dalam menentukan keputusan lanjutan. Sesuai dengan nama modelnya, model ini membagi 4 jenis kegiatan evaluasi yaitu konteks evaluasi; evaluasi input; evaluasi proses; dan evaluasi produk. (Sudjana, 2006 :53-55)

Lewis dan Gilman (2005:22) memaparkan pelayanan publik merupakan kepercayaan dari publik kepada publik. Masyarakat tentunya berharap pelayanan publik mampu melayani masyarakat dengan baik, jujur, serta akuntabel. Maka dibutuhkan etika pelayanan yang nantinya sebagai panutan dan akan menciptakan *public trust* (kepercayaan masyarakat) sebagai fondasi untuk menciptakan pemerintahan yang berkualitas. Program ZAMP sendiri tergolong sebagai pelayanan publik, dimana Program ZAMP yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan hajat hidup orang banyak (publik) dan turut menggali keuntungan didalamnya yang nantinya keuntungan tersebut akan dipergunakan ulang untuk memberikan pelayanan prima untuk masyarakat dalam memenuhi air bersih dan air minum. Keberadaan program ZAMP semata-mata ditujukan untuk



kepentingan publik maka seluruh pelayanan yang dilakukan diharapkan dapat membuat masyarakat (publik) merasa terpenuhi kebutuhannya. Terpilihlah tiga PDAM, yaitu PDAM Kota Malang, Medan dan Bogor. Ketiga wilayah tersebut merupakan PDAM percontohan untuk mewujudkan inovasi dalam pelayanan air yang langsung dapat diminum di salah satu zona yang ditentukan.

Oleh karena itu, peneliti mengangkatnya dalam penelitian yang berjudul **“Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Tirta Dharma Kota Malang)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang penulis rumuskan adalah :

1. Bagaimanakah Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Tirta Dharma Kota Malang) ?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian penulis adalah :

1. Terdeskripsinya Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)



2. Terdeskripsinya faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Kota Malang sebagai pelayanan publik yang inovatif.

Diharapkan hasil dari adanya evaluasi inovasi pelayanan publik terhadap program ZAMP dalam prespektif inovasi pelayanan publik dengan letak studi pada PDAM Kota Malang ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan atas beberapa hal sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang. Penelitian ini juga dapat memberikan referensi kepustakaan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik khususnya penelitian yang mendalam mengenai Evaluasi Program

b) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran maupun masukan terkait dengan program ZAMP untuk di masa mendatang.

2. Kontribusi Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan yang berguna dalam pelaksanaan program ZAMP dimasa mendatang. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pemerintah dan masyarakat agar dapat melihat kekurangan dan kelebihan dari program secara keseluruhan yang nantinya dapat digunakan untuk alat koreksi program kedepannya.



D. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam pendahuluan menguraikan tentang latar belakang penulis dalam pemilihan judul penelitian, rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian baik manfaat praktis dan teoritis agar nantinya skripsi ini dapat berguna di kemudian hari, dan sistematika pembahasan yang mencakup mengenai uraian tentang substansi skripsi mulai dari pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Hasil dan Pembahasan, serta Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka, mencakup tentang teori dari berbagai literatur yang berkaitan dan mempunyai relevansi dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam penyusunan skripsi ini, yang terdiri dari teori, konsep maupun pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di bidangnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan tentang rancangan penelitian yang penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum Mengenai Kota Malang beserta data-data yang dihimpun dari berbagai macam sumber serta dari permasalahan dilapangan yang akan dikaji serta dicantumkan pada fokus penelitian, kemudian data-data yang telah diperoleh akan dianalisis lebih lanjut menggunakan teori teori yang dibutuhkan.



BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan ini diuraikan mengenai hal-hal penting secara garis besar, sedangkan dalam saran diuraikan tentang masukan bagi instansi terkait sehingga penulis dapat memberikan kontribusi bagi instansi terkait



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi

Siagian (2004:2), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan dari proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gie (1993:9), mendefinisikan administrasi sebagai rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya Simon (1993:3) mendefinikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Begitu pula dengan Waldo (1971) mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Administrasi merupakan suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan yang mereka memperolehnya hal tersebut disebutkan oleh Dimock & Dimock (1992:20), Selain itu Administrasi juga memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penting untuk manajemen seperti metode-metode dan prosedur-prosedur.

2. Definisi Administrasi Publik

Administrasi mungkin dipandang sebagai suatu konsep yang baru dan berkiblatkan pada Negara-negara maju, namun konsep administrasi

publik sebenarnya telah ada dan diterapkan secara kasar sejak dahulu kala hanya saja dikenal dengan nama yang berbeda yaitu Administrasi Negara.

Dimock, Dimock dan Koenig (1960), mengatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya, Pfiffner dan Prethus (1960:4) yang mendefinisn administrasi publik sebagai berikut:

(a) Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik,

(b) Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

(c) Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijaka pemerintah, pegerahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. (Plittner dan Robert V, 1960:4)

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan suatu kerjasama yang dilakukan lebih dari satu orang, kelompok, lembaga dan negara untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati secara bersama agar dapat diwujudkan kepentingan bersama yaitu kepentingan publik yang efektif serta efesien.





B. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Laswell dan Caplan dalam Islamy (2001:15-17) mengemukakan bahwa kebijaksanaan adalah *a project program of a goal, values, and practices* (suatu program pencapaian tujuan, nilai, dan praktek yang terarah). Selanjutnya Fredrich dalam Abdul Wahab (2002:3) yang juga mendefinisikan kebijaksanaan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Selanjutnya perspektif lain menurut Udoji (1981) dalam Abdul Wahab (2002:4-5) melihat kebijakan negara suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang saling berkaitan mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Secara sederhana kebijakan dapat dimaknai sebagai sebuah keputusan politik yang dikreasikan oleh para *stakeholder*.

2. Jenis-jenis Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam interpretasinya dapat dibedakan menjadi beberapa jenis kebijakan. Beberapa kategori dari kebijakan tersebut dikemukakan secara tradisional oleh para ilmuwan politik yang membagi jenis kebijakan publik menjadi:

- a. Kebijakan substantif, misalnya kebijakan perburuhan, kesejahteraan sosial, hak-hak sipil, masalah luar negeri dan sebagainya.
- b. Kelembagaan, misalnya: kebijakan legistatif, kebijakanyudikatif, kebijakan departemen.
- c. Kebijakan menurut kurun waktu tertentu, misalnya: kebijakan masa reformasi, kebijakan masa orde baru.



Jenis-jenis kebijakan melalui sudut pandang Nugroho mendapat sudut pandang yang berbeda, dimana jenis-jenis kebijakan dibedakan berdasarkan sifatnya menurut Nugroho dalam Pasalong (2010:40), kebijakan dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Kebijakan yang bersifat makro, yaitu kebijakan atau peraturan yang bersifat umum.
- b. Kebijakan yang bersifat meso, yaitu kebijakan yang bersifat menengah atau memperjelas pelaksanaan, seperti kebijakan menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati, peraturan walikota.
- c. Kebijakan yang bersifat mikro, yaitu: kebijakan yang bersifat mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya seperti kebijakan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati dan walikota.

3. Model Evaluasi Kebijakan

Menurut Dunn (1999:608-610), istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*).

Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Lebih lanjut menurut Dunn evaluasi implementasi kebijakan publik dibagi tiga menurut *timing* evaluasi, yaitu sebelum dilaksanakan, pada waktu dilaksanakan, dan setelah dilaksanakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan juga menggunakan model evaluasi proses/evaluasi kinerja/evaluasi implementasi yang lebih mengarah pada model evaluasi administratif, karena penelitian ini juga akan mencoba mengevaluasi pelaksanaan Program Zona Air Minum selaku bentuk riil dari Kebijakan pemerintah yang tertuang pada PP No 122 Tahun 2015 tentang Sistem Pengembangan Air Minum. (SPAM). Adapun indikator yang digunakan untuk evaluasi kinerja atau evaluasi implementasi menurut Tangkilisan (2003:28), walaupun pengukuran evaluasi tersebut bervariasi, secara umum evaluasi kinerja

kebijakan tersebut mengacu empat indikator pokok yaitu indikator *input*, *process*, *outputs*, dan *outcomes*.

- a. Indikator *input* memfokuskan pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator *input* ini dapat meliputi sumberdaya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya. Menurut Goerge Edwards (Tangkilisan 2003:55), sumberdaya ini terdiri dari staf yang cukup dan memiliki ketrampilan yang baik untuk melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan (berhubungan dengan sumberdaya manusia), informasi yang menjelaskan bagaimana para implementator melakukan kebijakan (implementator perlu tau apa yang harus dikerjakan ketika diberikan petunjuk untuk bertindak) dan bentuknya seperti data berupa peraturan pemerintah serta fasilitas yang cukup.
- b. Indikator *process* memfokuskan pada penilaian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.
- c. Indikator *outputs* (hasil) memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa banyak orang yang berhasil mengikuti program tertentu.
- d. Indikator *outcomes* (dampak), memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan. Perlu diketahui apakah tujuan yang dirumuskan memberi hasil akhir atau *outcomes* yang terbaik, tidak menjadi fokus dari evaluasi dalam proses pelaksanaan kebijakan (*memonitoring*). *Monitoring* berakhir pada saat target *output* tercapai. Penilaian didasarkan efisiensi dan ketepatan (*appropriate*) dalam pemanfaatan keseluruhan faktor pendukung (*supporting factory*) yang ada didalam pelaksanaan.

Penelitian ini lebih mengarah kepada model teori evaluasi administrasi karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh antara beberapa indikator di dalam *input* dan *process* di dalam menentukan *output* dan *outcome* dari pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima di kota Malang.



C. Konsep Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang tau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasnya hanya lah dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”

(Galih, 2012) Unsur-Unsur Pelayanan Publik Menurut Moenir

(1995:8) dalam prosesnya kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan. unsur-unsur tersebut ialah:

(a) Sistem, prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

(b) Personil, personil merupakan unsur yang penting dimana

personil sebagai penggerak pelayanan, selaku personil pelayanan publik sudah pasti diwajibkan menekankan prinsip profesionalitas, disiplin, dan terbuka terhadap kritik



dari pelanggan atau masyarakat. Dikareakan menyangkut hajat orang banyak.

(c) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik sangat diperlukan sudah pasti dalam pelayanan publik demi menunjang kegiatan dibutuhkan peralatan dan runang kerja srta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu tempat parkir yang memadai.

(d) Masyarakat sebagai pelanggan

Pelanggan dalam pelayanan publik udah pasti ditujukan untuk masyarakat , masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun priakunya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan istikah untuk pelayanan yang diberikan oleh para pemerintah kepada masyarakat oleh negara yang diberikan secara langsgn maupun tidak langsung. Pelayanan Publik merupakan kepercayaan dari pada publik. Warga negara tentunya berharap pelayanan publik mampu melayani masyarakat dengan baik, jujur, serta akuntabel Lewis dan Gilman (2005:22). Maka dibutuhkan etika pelayanan yang nantinya sebagai panutan dan akan menciptakan *public trust* sebagai fondasi untuk menciptakan pemerintahan yang berkualitas.

Pengertian lain diungkapkan dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), bahwa pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:



- (a) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani
- (b) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa
- (c) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seorang dalam hubungannya dengan pencegahan, siagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu
- (d) Publik bearti orang banyak (umum)

Pengertian lain menurut *American Marketing Association*, yang dikutip oleh Donals dalam Herdiansyah (2010:10) bahwa pelayanan adalah:

“kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”

Sedangkan Thoha dalam Herdiansyah (2011:11) memberikan istilah lain mengenai hal yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Disini diharapkan administrator mampu mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil ketimbang kepentingan sendiri.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang letaknya di Pusat, di daerah, serta pada lingkungan Badan usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik-Daerah (BUMD).



3. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut Kepmenpanan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2006 :21-24), yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

D. Inovasi

1. Definisi Inovasi

Suatu perusahaan akan menghadapi suatu dilema apabila tidak melakukan inovasi, mereka tidak akan berkembang atau akan mati. Apabila mereka telah melakukan inovasi berkali-kali namun mengalami kegagalan terus-menerus sehingga mereka mungkin akan mati juga. Namun inovasi lebih baik dilakukan dari pada tidak melakukan suatu inovasi sama sekali. Agar inovasi berjalan baik ialah mengelola inovasi tersebut lebih baik dari pada pesaing. (Kotler, 1996:111)

“Inovasi ialah suatu yang baru atau berbeda dalam artian absolut dalam arti situasional. Dalam arti absolut, setelah produk diperkenalkan dimana-mana maka produk itu tidak lagi merupakan inovasi karena bukan merupakan suatu yang baru lagi. Akan tetapi suatu produk yang dikenal disuatu tempat mungkin disebut inovatif di pasar lain, karena itu baru dan produk yang berbeda untuk pasar yang baru” (Kaengan, 1996:111)

Secara umum, inovasi dapat dilihat dari dua sudut pandang yang menguntungkan ialah.

- a. Kebaruan dalam arti suatu itu belum pernah dilakukan sebelumnya.
- b. Kebaruan dalam arti suatu itu belum pernah dilakukan oleh industri atau perusahaan yang kini melakukannya.

Dalam arti yang lebih sempit, inovasi hanya terjadi bilamana suatu itu sama sekali baru, tidak pernah dikerjakan sebelumnya. (Levit, 1987:172).

2. Level Inovasi

Aspek penting dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi



yang berlangsung . Katagori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury mulai dari incremental, radikal sampai tranformatif. (Muluk, 2003)

a. Inovasi Incremental bearti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil dari proses atau layanan yang telah ada. Umumnya sebagian besar inovasi ikremental memainkan peran penting dalam pembaharuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*)

b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

c. Inovasi tranformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentranformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.



3. Jenis-jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan PDAM melalui ZAMP (Zona Air minum Prima) agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi pelayanan Publik, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

a. Inovasi Terus Menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya: perubahan model diperkenalkan dengan publik.

b. Inovasi terus Menerus Secara Dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi ada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan.

c. Inovasi Terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.





E. Evaluasi Program

1. Definisi Program

Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Didalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa di setiap program dijelaskan mengenai:

- (a) Tujuan kegiatan yang akan dicapai
- (b) Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan
- (c) Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
- (d) Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
- (e) Strategi pelaksanaan.

Charles o. Jones mengemukakan bahwa program merupakan adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, terdapat beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak.

- (a) Program cenderung membutuhkan staff untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program
- (b) Program biasanya memiliki anggran tersendiri, program kadang biasanya juga mengidentifikasi melalui anggaran
- (c) Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.(BS Kembara , 2011)



2. Definisi evaluasi program

Menurut Tyler dalam Brinkerhoff yang dikutip oleh Liunir (2006:4) "evaluasi sebagai proses dalam menentukan pada tingkatan apakah tujuan-tujuan pendidikan benar-benar terealisasi". Selanjutnya oleh Suharsini dan Cepi dalam Liunir(2006:4) bahwa evaluasi program merupakan "Upaya untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan suatu kebijakan secara cermat dengan cara mengetahui efektifitas masing-masing komponennya", namun Roswati (2008:66) mengungkapkan kutipannya dari beberapa ahli seperti Glronlund, Tyler, Cornbach, Alkin serta Proyus, Stufflebeam mengenai evaluasi program/proyek.

- a. Evaluasi program /proyek adalah suatu kegiatan yang menentukansampai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.
- b. Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan yang menyediakan informasi untuk pembuat keputusan.
- c. Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan yang merinci apakah ada selisih/kesenjangan antara apa yang direncanakan dengan suatu standar yang ada.
- d. Evaluasi program/ adalah suatu proses yang memperlihatkan manfaat atau kegunaan.

3. Bentuk Kegiatan Evaluasi Program

Secara garis besar, semua program yang dilaksanakan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu program pemrosesan, program layanan dan



program umum. Evaluasi proram berdasarkan bentuk kegiatannya menurut Arikunto dan Jabar (2014: 48) yaitu sebagai berikut:

1. Program pemrosesan yaitu program yang kegiatan pokoknya mengetahui bahan mentah (input) menjadi bahan jadi sebagai hasil proses atau keluaran (output). Ciri khusus dari program pemrosesan ini adalah suatu yang semula berada dikondisi awal sebagai masukan, kemudian diolah dan ditransformasikan menjadi suatu yang dikehendaki oleh tujuan program.
2. Program layanan yaitu sebuah kesatuan kegiatan yang bertujuan untuk mrrmrnuhi kebutuhan pihak tertentu sehingga merasa puas sesuai dengan tujuan program. Contohnya program layanan ini adalah: a) program perpustakaan; b) program koperasi; c) program bank.
3. Program Umum yaitu program yang tidak memiliki kekhususan termasuk klasifikasi program umum.

Menurut deskripsi diatas penelitian ini merupakan termasuk pada evaluasi program pemrosesan. Dimana program ini yang awalnya merupakan sebuah mandat dari Peraturan pemerintah No. 16 Tahun 2005 pasal 11 ayat 1 tentang Sistem Penyediaan Air Minum yang mana PDAM Kota Malang melakukan pengembangan sistem yaitu mentransformasikan bentuk air bersih menjadi air siap minum melalui program Zona Air minum prima (ZAMP) yang dimulai dengan pengelolaan air baku mutu, pelayanan air minum dan fasilitas-fasilitas penunjang penyediaan air lainnya dan diperbarui dengan Peraturan Pemerintah No.122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Adapun tujuan yaitu mengetahui seberapa jauh program yang dirancang dapat berlangsung dan mengidentifikasi hambatan yang ditemukan (Ariekunto dan Jabar, 2014). Evaluasi program sangat penting dan bermanfaat, terutama bagi pengambil keputusan dan menentukan tindak lanjut dari program yang sedang atau telah dilaksanakan.

4. Model Evaluasi Program

Seperti yang telah peneliti uraikan bahwa program Zona Air Minu Prima (ZAMP) merupakan bentuk riil dari kebijakan pemerintah melalui PP Nomor:122 Tahun 2015 tentang Sistem Pengembangan Air Minum maka selain menggunakan model evaluasi kebijakan peneliti juga memfokuskan evaluasi Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) dengan menggunakan Model evaluasi program sebagai alat analisis. Ada beberapa model dalam evaluasi program, Dalam melakukan evaluasi perlunya dipertimbangkan model evaluasi yang akan dibuat. Model evaluasi merupakan suatu desain yang dibuat oleh para ahli atau pakar evaluasi. Beberapa ahli membuat model ini berdasarkan kepentingan seseorang, lembaga atau instansi yang ingin mengetahui apakah program telah dilaksanakan dapat mencapai hasil yang diterapkan. Salah satu model yang akan digunakan oleh peneliti ialah model evaluasi CIPP .. Evaluasi ini berangkat dari pemahan tentang parameter pengambilan keputusan yaitu keputusan apa yang diambil, oleh siapa dilakukan, kapan akan dilakukan; serta data apa yang diperlukan untuk dijadikan alternatif dalam pengambilan keputusan. Evaluasi ini terdiri





dari evaluasi konteks, masukan, proses, dan produk (*Context, Input, Process and Product* atau CIPP) (Sudjana (2006:54-55))

a) Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model CIPP dikemukakan Stufflebeam dan Shinkfield (2015:279) dalam Permata (2014), adalah sebuah pendekatan evaluasi yang berorientasi pada pengambil keputusan untuk memberikan bantuan kepada administrator atau *leader* pengambil keputusan. Stufflebeam mengungkapkan bahwa hasil evaluasi akan memberikan *alternative* pemecahan masalah bagi para pemngambil keputusan.

1. *Context evaluation to serve planning decision.* Seorang evaluator

harus cermat dan tajam memahami konteks evaluasi yang berkaitan dengan merencanakan keputusan, mengidentifikasi kebutuhan dan

merumuskan tujuan program. Dengan begitu program Zona Air

Minum Prima Memiliki tujuan dalam menyediakan air siap minum untuk masyarakat kota malang, serta merealisasikan peraturan

pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air

Minum, serta merealisasikan peraturan walikota No. 7 Tahun 2014

tentang RI-SPAM (Rancangan Induk- Sistem Penyediaan Air

Minum. Untuk memenuhi tujuan diatas maka dibutuhkannya

perluasan area pelayanan ZAMP (Zona Air Minum Prima) pada

kawasan Kota Malang.

2. *Input evaluation to structuring decision.* Segala suatu yang

berpengaruh terhadap proses pelaksanaan evaluasi harus disiapkan



ialah terkait sarana prasarana dalam pendistribusian air Zona Air Minum Prima (ZAMP).

c Sosialisasi

Dwijowijoto (2003:174) yang turut menjelaskan bahwa komunikasi dan koordinasi yang sempurna merupakan suatu syarat pelaksanaan suatu kebijakan. Salah satu bentuk komunikasi dalam program Zona Air Minum Prima ialah adanya kegiatan sosialisasi. Adapula bentuk sosialisasi yang evaluasi ialah bentuk-bentuk serta upaya sosialisasi yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Dharma Kota Malang dalam memperkenalkan program Zona Air Minum Prima.

d Kerjasama (Partnership)

Tangkilisan (2005:86) Perlu diadakannya kerjasama dengan kekuatan yang diperkirakan akan timbul. Kerjasama tersebut berdasarkan hak, kewajiban dan tanggungjawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan. Dengan begitu maka peneliti mengevaluasi kerjasama PDAM Tirta Dharma Kota Malang dengan CATNIP, US-AID dan Pemerintah Kota Malang sendiri.

e Dana (Pembiayaan)

Sumberdaya Uang, Dana, Pembiayaan ataupun Anggaran merupakan bagian dari indikator input sejalan dengan pendapat Tangkilisan (2005:55) bahwa indikator input



meliputi sumberdaya manusia, uang, dan infrastruktur.

Adanya biaya/anggaran yang memadai, dapat membantu melancarkan pelaksanaan suatu kebijakan sehingga diharapkan tujuan/sasaran dapat tercapai secara optimal.

Adapula peneliti akan mengevaluasi terkait pembiayaan Program Zona Air Minum Prima.

3. *Process evaluation to serve implementing decision.* Pada evaluasi

proses ini berkaitan dengan implementasi suatu program. Ada sejumlah pertanyaan yang harus dijawab dalam proses pelaksanaan evaluasi ini, seperti apakah pelaksanaan dilapangan sama dengan yang telah direncanakan? Atau dalam proses pelaksanaan program adalah yang harus diperbaiki? Dengan demikian proses pelaksanaan program dapat dimonitor, diawasi, atau bahkan diperbaiki. Adapula serangkaian proses dari Program Zona Air Minum Prima. Yairu proses pendistribusian air yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota No 7 Tahun 2014.

4. *Product evaluation to serve recycling decision.* Evaluation hasil

digunakan untuk menentukan keputusan apa yang akan dikerjakan berikutnya. Apa manfaat dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan program yang dibuat? Apakah memiliki pengaruh dan dampak dengan adanya program tersebut? Evaluasi hasil berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama. Adapula peneliti akan mengevaluasi

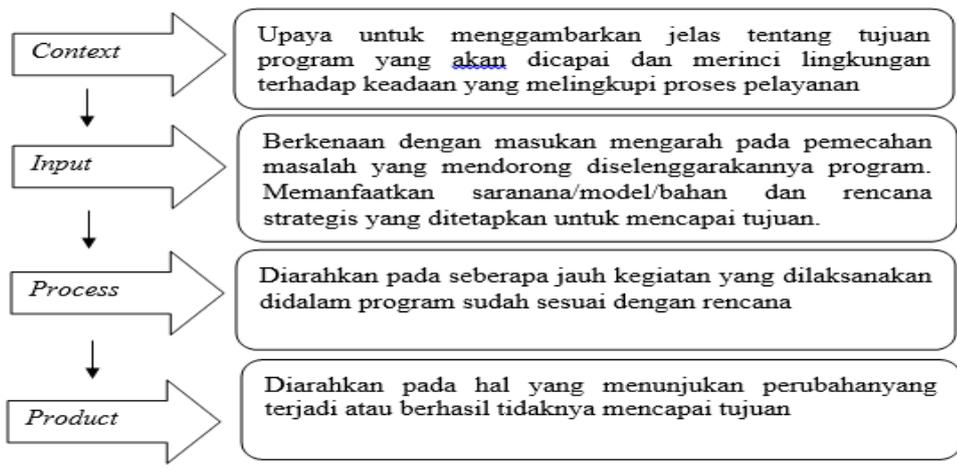


manfaat yang dirasakan oleh masyarakat melalui wawancara singkat dengan masyarakat yang hadir pada Car Free Day dihari Minggu di kawasan Ijen Kota Malang.

Manfaat model ini untuk pengambil keputusan dan bukti pertanggungjawaban program kepada masyarakat. Tahapan evaluasi dalam model ini yakni penggambaran (*delineating*), perolehan atau temuan (*obtaining*), dan penyediaan (*providing*) bagi para pembuat keputusan. Dalam perkembangannya model CIPP kini menjadi CIPPO atau ditambahkan satu bagian baru yaitu outcome.

Maka peneliti memilih menggunakan model evaluasi program CIPP dari Daniel L. Stufflebeam dan Shinkfield tahun 1967 di *Ohio State University*. Berdasarkan peran dari keempat komponen evaluasi CIPP ini mengarahkan peneliti menganalisa hasil evaluasi pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) oleh PDAM dengan harapan memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan yang dikehendai oleh program tersebut, yaitu menyediakan air siap minum langsung dari kran.

Berdasarkan keempat komponen model evaluasi CIPP memiliki peran seperti pada gambar:



Gambar.2.1 Peran Model Evaluasi CIPP,

Sumber: Arikunto dan Jabar(2014, h.46), Diolah peneliti 2017

Pelaksanaan Suatu program dalam suatu perusahaan diharuskan untuk dievaluasi agar mengetahui sejauh mana program tersebut telah berhasil mencapai maksud pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya hasil dari evaluasi menurut Arikunto (2014, 22) terdapat 4 kemungkinan kebijakan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan, antara lain: 1) Mengentikan program, karena dipandang bahwa program tersebut tidak ada manfaatnya atau tidak dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan; 2) Merevisi program karena ada bagian-bagian yang kurang sesuai dengan harapan (terdapat kesalahan namun hanya sedikit); 3) Melanjutkan program, karena pelaksanaan program menunjukkan bahwa segala sesuatu sudah berjalan sesuai dengan harapan dan memberikan hasil yang bermanfaat; 4) Menyebarluaskan program (melaksanakan program ditempat-tepat lain atau mengulangi lagi program dilain waktu), karena program tersebut berhasil dengan baik maka sangat baik jika dilaksanakan lagi di lain tempat. Secara umum alasan menggunakan evaluasi



program model CIPP peneliti ingin mengetahui pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) oleh PDAM Kota Malang bahwa telah berjalan dengan baik memenuhi harapan serta tujuan yang ditentukan atau bahkan sebaliknya.

F. ZAMP (Zona Air Minum Prima)

PDAM Kota Malang merupakan salah satu badan milik usaha daerah yang bergerak memberi pelayanan air minum. Setiap penyedia air minum harus memenuhi kebijakan yang ada dalam penyediaan air minum yaitu menurut PP Nomor: 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Nomor: 122 Tahun 2015 menyebutkan “Air minum yang dihasilkan dari Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang digunakan oleh masyarakat pengguna/pelanggan harus memenuhi syarat kualitas berdasarkan peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang kesehatan”, dalam penyediaan air minum PDAM Kota Malang harus memenuhi syarat kualitas air minum. Syarat kualitas air minum sudah diatur dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010. Untuk syarat kualitas air minum..

Selanjutnya sesuai dengan Permenkes nomor 492/MENKES/PER/VI/2010 mengenai syarat serta parameter yang telah ditentukan, dengan begitu pembentukan ZAMP PDAM Kota Malang memiliki beberapa tahapan yaitu:

Pertama yaitu pemilihan Lokasi ZAMP, pemilihan lokasi ZAMP ini memiliki beberapa kriteria:

A. Sosial

1. Masyarakat pelanggan mendukung



2. Tingkat pendapatan menunjang
3. Keluhan pelanggan relatif rendah

B. Teknis

1. Jaringan pipa relatif baru
2. Terdapat AS *Built Drawing*
3. Aliran 24 Jam
4. Tekanan cukup
5. Dapat diisolasi
6. Terdapat alternatif penyediaan air
7. Kehilangan air relatif rendah (dapat ditekan)
8. Kualitas air siap minum
9. Manajemen
10. Didukung oleh manajemen
11. Tersedia prosedur dan sistem O&M yang relatif
12. Memadai
13. Persediaan SDM yang memadai

Kedua ialah Membentuk Jaringan Distribusi yang Bisa Diisolasi Proses perencanaan ZAMP selanjutnya yaitu direncanakan jaringan sistem distribusinya yang kemudian akan dibagi menjadi zona-zona, menjadi sub zona-sub zona dan distrik meter area (DMA) yang melayani 2500-5000 pelanggan, contoh dari pembentukan jaringan distribusi ZAMP. Setiap zona, sub zona dan DMA dilengkapi dengan meter air untuk mengetahui keluar dan masuknya air dan valve



untuk menciptakan sistem jaringan distribusi yang dapat diisolasi, sehingga penanganan kehilangan air lebih mudah.

Ketiga Suplay Air dan Penyediaan Reservoir untuk memenuhi kebutuhan total pelanggan dengan aliran selama 24 jam penuh. Keempat PDAM kota Malang di diharuskan menyiapkan fasilitas untuk kemudahan operasi upaya menjaga kualitas air minum ZAMP PDAM Kota Malang diperlukan beberapa fasilitas pendukung untuk kemudahan operasi sistem distribusi ZAMP, fasilitas pendukung tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Hydrant (1 hydrant/750 SR);
- b. Blow off (1 BO/2.000 SR);
- c. Brant kran (1 BR/200 SR) dan
- d. Recidual chlorine monitoring (1 RCM/2.500 SR)

Kelima yaitu menyiapkan fasilitas untuk pengendalian kualitas air minum, fasilitas yang digunakan untuk pengendalian kualitas pada ZAMP PDAM Kota Malang adalah:

- a. Desinfeksi dengan instalasi *Chlorinator* di unit produksi
- b. *Pos rechlorinasi*
- c. *Reservoir*
- d. *Distribusi*

PDAM Kota Malang sudah melakukan pemeriksaan kualitas air minum. Penjelasan mengenai kualitas air minum PDAM akan dibahas dipoin kualitas air minum PDM Kota Malang. Pemantauan (pengawasan) kualitas air minum

menurut PERMENKES NOMER 736/MENKES/PER/VI/2010 dilakukan secara eksternal dan secara internal. Untuk pengawasan eksternal ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota terkait dan pengawasan internal dilakukan oleh penyelenggara air minum dalam hal ini adalah PDAM Kota Malang. Pemantauan untuk kualitas air yaitu sisa klor ini dilakukan secara eksternal dan internal, secara eksternal dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Surabaya. Pemantauan dilakukan dengan cara melakukan analisis laboratorium untuk parameter kualitas air PDAM kepada kedua instansi tersebut dan ini dilakukan selama tiga bulan sekali. Titik samplingnya berada pada tandon dan langsung pada kran pelanggan. Sedangkan pemantauan secara internal dilakukan oleh pihak PDAM Kota Malang sendiri, titik samplingnya masih sama dengan pemantauan secara eksternal dan dilakukan setiap dua hari sekali.

Disebutkan pula dalam pasal 11 ayat 1 “unit pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) terdiri dari sambungan rumah, hidran umum, dan hidran kebakaran”. PDAM Kota Malang sudah menyiapkan fasilitas guna kemudahan operasi dan pengendalian. Fasilitas tersebut antara lain BO 8 lokasi, *hydrant* 20 lokasi, titik pengukuran tekanan 150 lokasi. Dengan adanya fasilitas penunjang ini dapat dikatakan bahwa PDAM Kota Malang telah sesuai dengan Peraturan pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. PDAM Kota Malang sudah memenuhi ketentuan pada Peraturan Pemerintah No. 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum mulai dengan pengelolaan air aku mutu, pelayanan air minum dan fasilitas-fasilitas penunjang penyediaan air.





Namun disisi lain, fungsi PDAM sebagai penyedia air minum sudah berkurang. Hal tersebut dapat dilihat banyak konsumen atau masyarakat yang menggunakan air PDAM hanya untuk kebutuhan rumah tangga. Untuk konsumsi air minum sehari-hari masyarakat lebih sering membeli air mineral gallon maupun botol yang dijual di pasaran. Dengan adanya hal ini, PDAM harus membuat program baru agar masyarakat menggunakan air PDAM untuk konsumsi air minum setiap hari. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 736/MENKES/PER/VI/2010)

Pada 2004 PDAM Kota Malang, Kota Bogor dan Kota Medan mendapat bantuan teknis dari USAID (b v) atau dalam bahasa Indonesia Badan Bantuan Pembangunan Internasional melalui PERMAPSI yang dikenal dengan istilah program CATNIP (*Certification And Training For Network Improvement Project*).

Bentuk dari bantuan ini yaitu membuat zona pelayanan khusus air minum yang selanjutnya disebut ZAMP. Untuk tahapan awal PDAM Kota Malang ZAMP di kawasan Perumahan Pondok Blimbing Indah. Program ini masih berlanjut pada tahun 2006, PDAM Kota Malang mampu membuat ZAMP kedua di zona induk Pelayanan Reservoir Mojolangu. Tahun 2008 PDAM Kota Malang membuat ZAMP ketiga di Zona Pelayanan Induk Tlogomas. Sampai saat ini kran air minum dan RCM bertambah yaitu Kelurahan Purwantoro, kelurahan Blimbing, Kelurahan Tanjung Sekar, SDN Tanjung Sekar I dan di area Car Free Day (CFD) yang dapat dikonsumsi untuk masyarakat umum. (Kepala Koordinator ZAMP PDAM Kota Malang



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Moloeng (2014:6) mengungkapkan bahwa “Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain, secara holistik dan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”.

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif evaluatif untuk menganalisis.

Penelitian deskriptif, suatu penelitian yang menggambarkan situasi penelitian secara sistematis secara faktual dan akurat. Pendekatan evaluatif dimaksudkan untuk mengumpulkan data-data terkait implementasi program Zona Air Minum

Prima (ZAMP), yang nantinya membantu peneliti dalam memberikan rekomendasi pada program ZAMP dalam tujuannya sebagai pelayanan publik yang inovatif.

Melalui hal tersebut akan ditariklah keputusan bahwa suatu objek evaluasi dapat dipertahankan, ditingkatkan, diperbaiki, atau bahkan diberhentikan yang diungkapkan oleh Arikunto (2010:37).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu lingkup yang ditetapkan yang dijadikan sebagai wilayah penelitian, dari sanalah peneliti akan memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang situasi lapangan yang akan diteliti. Untuk mencegah terjadinya pembiasan di dalam mendeskripsikan dan membahas masalah yang diteliti maka



ditetapkanlah focus penelitian. Sugiyono (2014:207) fokus penelitian adalah batasan dari suatu masalah penelitian yang masih bersifat umum. Dari bersifat umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial, untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Dengan dasar pemahaman tersebut, maka fokus penelitian di dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Evaluasi Program ZAMP (Zona Air Minum Prima) Prespektif inovasi pelayanan publik yang fokusnya akan di kelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu Konteks, Input, Proses dan Produk sesuai dengan teori yang digunakan penulis dalam menulis penelitian.

A Konteks program ZAMP

- (1) Tujuan pembentukan program
- (2) Penambahan lokasi (titik) pelayanan ZAMP

B Input Program ZAMP (Zona Air Minum Prima), meliputi :

- (1) Sumber Daya Manusia
- (2) Sarana Prasarana
- (3) Sosialisasi
- (4) Kerjasama (Partnership)

- (5) Dana (Pembiayaan)

C Proses Pelaksanaan Program (ZAMP Zona Air Minum Prima)

- (1). Pembubukan pembubuhan zat chlor, Hypochlorit



(2) Monitoring tekanan air

(3) Percepatan perbaikan kebocoran

(4) Pengambilan sampel air

D. Produk Program ZAMP (Output & Outcome)

(1) Kualitas air yang dihasilkan dan Pelayanan yang dihasilkan (output)

(2) Dampak Program Terhadap Masyarakat (outcome)

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan Program ZAMP dalam prespektif inovasi pelayanan publik

A. Faktor Pendukung

B. Faktor Penghambat

C. Lokasi Penelitian

Bogdan dan Taylor (1992:34) berpendapat bahwa lokasi yang layak dipilih untuk diteliti merupakan lokasi yang didalamnya terdapat persoalan-persoalan substantif dan teoritik. Maka peneliti menetapkan lokasi penelitian yang berjudul “Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang program Zona Air Minum Prima (ZAMP))” ialah pada Kota Malang adapun alasan peneliti menetapkan lokasi di Kota Malang.

Kota Malang dinilai sangat pantas oleh peneliti dikarenakan kota Malang memiliki potensi yang baik dalam menyediakan kebutuhan air bersihnya hal tersebut ditinjau dari letak geografi kota Malang yang sangat diuntungkan yaitu kota Malang yang dikelilingi 4 pegunungan yaitu gunung Arjuno pada sisi utara, gunung Semeru pada sisi timur, gunung Kawi dan Panderman terletak di sisi barat



serta gunung Bromo. Melalui letak geografisnya membuat kota Malang memiliki Sumber daya Air tanah yang sangat berlimpah, sehingga hal ini menguntungkan bagi PDAM sebagai BUMD yang bertanggung jawab atas pengelolaan air daerah dalam memberikan inovasi dalam penyediaan air bersih. Alasan selanjutnya dikarenakan peneliti berdomisili dikota Malang sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian, berikut lokasi penelitian peneliti.

Nama Tempat : Kantor PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Malang

Alamat : Jl. Terusan Danau Sentani No. 100 Malang 65138 Sawojajar, Kota Malang.

D. Sumber Data dan Jenis Data

Menurut Arikunto (1998:144), sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh. Menurut Sutopo (2006:56-57), Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Menurut Moleong (2001:112), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

Data-data tersebut digali melalui sumber-sumber yang berkaitan atau terlibat dalam masalah yang sedang diteliti. Sesuai dengan jenisnya maka data yang diperoleh dapat di golongan sebagai berikut:



1. Data Primer

Data primer yang sifatnya kualitatif yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer kualitatif diperoleh dengan melakukan 2 hal yaitu :

- a. wawancara (*interview*) dari informan di lapangan dan pengamatan (*observasi*) secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang sebagai informan dalam penelitian ini.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang yang akan diwakili oleh :

- a. Asisten Menajer Humas PDAM yaitu oleh Ibu Macfiah,
- b. Menejer Produksi yaitu oleh Bapak Suhardjono;
- c. Penanggung jawab Lab Air Minum oleh Ibu Endang;
- d. Anggota Tim Monitoring Bapak Jaka.

Observasi/Pengamatan, dilakukan oleh peneliti selama berjalannya penelitian. Peneliti melakukan pengamatan sesuai fokus dan lokus yang telah ditetapkan yaitu pada Kantor PDAM Kota Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer, yang bersumber dari:

- a. Dokumen-dokumen resmi PDAM



b. Salinan Peraturan Pemerintah No 122 Tahun 2014.

c. Salinan Peraturan Walikota No. 7 Tahun 2014.

d. Paper-paper atau *browsing* di internet yang berkaitan dengan tema penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara tatap muka langsung dan melakukan tanya jawab terhadap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian guna mendapatkan informasi atau data yang diperlukan. Menurut

Esterberg (2002) yang dikutip oleh Sugiyono (2014:233) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Moelong, 2014:190).

2. Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan terhadap fenomena yang diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena di



lapangan. Peneliti mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang.

3. Dokumentasi

Metode ini bertujuan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, artikel, jurnal, dan lain sebagainya.

Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang-undangan, surat keputusan dan ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi.

Dokumen tersebut tentunya berkaitan dengan pelaksanaan program Zona Air Minum Prima pada PDAM Tirta Dharma Kota Malang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam kegiatan penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

Menurut Moelong (2014:9) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal tersebut sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dimana



pengumpulan data lebih tergantung pada penelitian sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati obyek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*), yaitu daftar pertanyaan untuk memandu wawancara.
3. Catatan Lapangan atau *Field Note*, catatan kecil selama berada dilapangan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.
4. Perlengkapan dan peralatan penunjang, berupa alat tulis menulis seperti buku catatan, bolpoin/pensil, kamera maupun *tape recorder*.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data Creswell. Pemilihan model analisis data tersebut dikarenakan mempermudah peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh dengan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Creswell (2012:247) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitik, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Data digali terus menerus melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, dan dokumentasi. Hasil data tersebut peneliti gunakan karena peneliti membutuhkan sebuah metode dan langkah-langkah yang tepat seperti halnya proses *meg-coding* data dalam membantu proses penelitian untuk menemukan

permasalahan yang peneliti tarik dari teori atau hasil perolehan data lapangan demi menjawab persoalan mengenai evaluasi program Zona Air Minum Prima (ZAMP).

Pengumpulan data dilakukan hingga data terkumpul sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Penelitian ini menggunakan metode analisis data spiral (Cresswel 2015 254:263) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengorganisasikan Data

Tahap awal dalam spiral analisis data ini, diawali dengan mengorganisir data dalam computer melalui MS.Word dan juga mengorversi file-file hasil wawancara pada informan menjadi satuan-satuan teks yang sesuai pada batasan masalah.

2. Membaca dan Membuat Memo (Memoing)

Setelah data diorganisir hasilnya dimaknai secara keseluruhan, dalam proses tersebut peneliti membuat catatan atau memo kecil di bagian tepi, Cararan atau memo kecil yang berupa frasa pendek, ide atau konsep penting dalam pikiran analisis.

3. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan dan Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema

Tahap ini peneliti membuat deskripsi detail, mengembangkan tema dan memberikan penafsiran menurut sudut pandang mereka dan prespektif yang ada dalam litratur. Prosesnya Coding dimulai dengan mengelompokkan data teks menjadi katagori intormasi yang lebih kecil, mencari bukti untuk



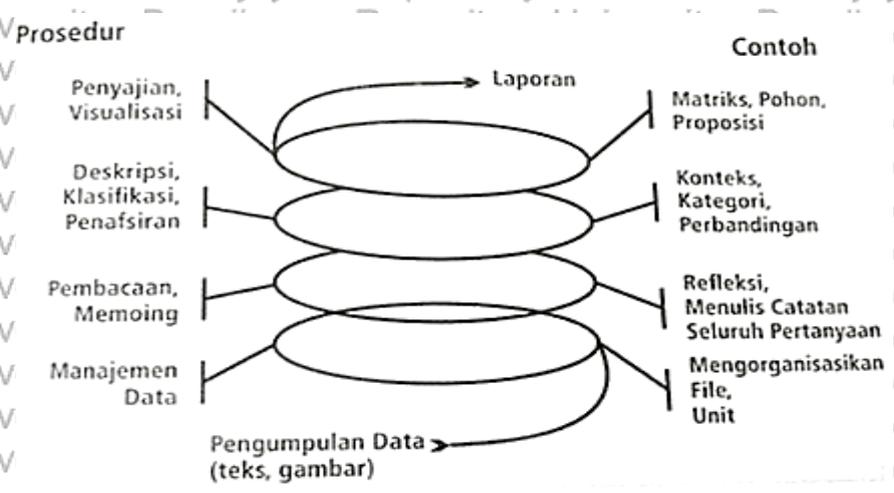
kode tersebut, kemudian memberikan label pada kod tersebut. Proses menjadikan tema dimulai dengan memilah data, memproduksinya menjadi serangkaian tema kecil yang dapat dikelola dan menulishnya menjadi narasi akhir.

4. Menafsirkan Data

Proses ini dimulai dengan pengembangan kode, pembentukan tema dari kode tersebut, dan dilanjutkan pengorganisasian tema menjadi satuan abstraksi yang lebih luas untuk memaknai data.

5. Menyajikan dan Memvisualkan Data

Pada tahap akhir ini, peneliti menyajikan data yang ditemukan yang dikemas dalam bentuk teks, label dan bagan atau gambar.



Gambar 3.1 Spiral Analisis Data

Sumber: Creswell, 2015: 255 (Sumber diolah)

H. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2014) keabsahan data atau validitas data merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Pengujian terhadap keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Dalam hal ini peneliti menggunakan pengujian keabsahan data dengan menggunakan beberapa cara yang meliputi:

1. Kredibilitas

Menurut Sugiyono (2014) kredibilitas menjelaskan bahwa terdapat data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan yang dilakukan selama 1 bulan dengan terjun ke lapangan dan melakukan wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Peningkatan ketekunan di buktikan peneliti dengan dapat menjelaskan dan menyimpulkan data terkait dengan Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Tirta Dharma Kota Malang. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pemanfaatan data yang meliputi bahan referensi seperti dokumen yang didapat dari informan, metode penelitian dan teori yang digunakan sebagai analisis data. Dalam hal ini, peneliti

mendiskusikan hasil penelitian dengan Ketua Komisi pembimbing dan Anggota komisi pembimbing serta berdiskusi dengan teman sejawat.

2. Transferabilitas

Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal merupakan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, dalam penulisan skripsi ini peneliti menjabarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, fokus penelitian, tinjauan pustaka, dan metode penelitian. Data observasi dan wawancara didapatkan dari sumber yang dijadikan obyek penelitian yang kemudian dianalisis berdasarkan metode penelitian kualitatif dan hasil penyajian data dibandingkan dengan kajian teori yang dipakai oleh peneliti.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi

1. Gambaran Umum PDAM

Sebelum menginjak pada evaluasi Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) di PDAM Kota Malang, akan lebih baik apabila mengulas profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang. Bertujuan agar dapat mengetahui tugas pokok dan fungsi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terkait dengan penelitian ini. Di bawah ini adalah profil dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang Tirta Dharma Kota Malang.

a. Profil Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang

Menurut Letaknya Kantor PDAM berada ditemoat strategis di tengah Kota Malang, tepatnya kantor PDAM Kota Malang berada di Jalan Terusan Danau Sentani No. 1000 Malang, Telp. 0341 715103 Fax: 0341 715107 PO.Box 123 Malang 6538, Email: pdamkotamalang1974@yahoo.co.id. Berdasarkan diskripsi singkat kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang dapat dilihat pada gambar 4.1 yang menggambarkan letak dan keberadaan Kantor PDAM Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang di Bawah ini.



Gambar.4.1 Kantor PDAM Kota Malang.

Sumber: PDAM Kota Malang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa pelayanan publik dengan cara menyediakan system penyediaan air bersih keseluruh tempat. Sistem penyediaan air bersih di Kota Malang ini telah ada sejak jaman Belanda. PDAM kota Malang merupakan perusahaan milik pemerintah daerah Kota Malang . Pada Tahun 2002 , PDAM Kota Malang membangun Sumber Wendit III(Tahun 2005). Dengan berkembangnya Kota Malang yang tentunya memivu penambahan penduduk Kota Malang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan air bersih , sehingga untuk memenuhinya serta demi menjaga kelangsungan pelayanan air kepada konsumen selama 24 jam secara terus-menerus , PDAM Kota Malang menambah kapasitas Produksi dengan menggunakan system pompanisasi. Menjawab kebutuhan dimana air minum merupakan kebutuhan semua dasar manusia



untuk memenuhi aspek kesehatan selain sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomin serta peningkat anderajat secara nasional sangat tergantung pada kemampuan dalam pelayanan penyediaan aira minum, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat guna memenuhi kebutuhan air minum yang memenuhi baku mutu syarat kualitas air minum. Dalam rangka menyongsong Malang “Kota Sehat” tahun 2010 serta menyikapi Millinium Development Goals ditahun 2015 maka PDAM Kota Malang bertekad untuk memenuhi kebutuhan air minum sebesar 80% dari jumlah penduduk Kota Malang. (Sumber: www.pdamkotamalang.com/profilperusahaan)

b. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Tujuan PDAM Kota Malang

PDAM telah menyusun dan mengartikulasikan visi secara bersama yang akan menjadi arah, perekat dan dorongan dalam pengembangan usaha perusahaan membentuk suatu filosofi yang menjadi kelayakan utama dengan memotivasi bagi segenap jajaran PDAM. Berdasarkan kenyataan di atas maka PDAM Kota Malang mempunyai visi yaitu “*Menjadi perusahaan air minum terkemuka dan tersehat di Indonesia*”. Berdasarkan hal tersebut maka ditetapkanlah suatu Motto dari PDAM yaitu “*Pelayanan terbaik meruakan kebanggaan kami*”.

Misi adalah suatu alasan suatu perusahaan berasal serta dari mana perusahaan berangkat guna memenuhi tanggung jawab, hasrat, keinginan dan harapan para *stakeholder*-nya. Oleh karena itu misi PDAM harus dirumuskan dan dinyatakan dengan jelas serta lugas, agar dapat selalu diingat oleh segenap jajaran



PDAM dan para *Stakeholders* sumber aspirasi untuk selalu berusaha melakukan yang terbaik guna kepentingan bersama.

Berdasarkan kenataan yang telah tertulis diatas maka PDAM Kota Malang mempunyai misi yaitu :

- 1). Meningkatkan dan mengutamakan pelayanan
- 2). Meningkatkan profesionalisme SDM
- 3). Meningkatkan kinerja manajemen
- 4). Menjaga kelestarian sumber air baku dengan kerjasama antar daerah

Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas dan tujuan yang dapat meningkatkan perkembangan perusahaan yaitu:

- 1). Memberikan pelayanan air minum yang berkuaitas untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
- 2). Membantu perkembangan perekonomian daerah
- 3). Merupakan salah satu sumber dan *income* daerah sendiri (PADS)

PDAM Kota Malang mempunyai Moto "*Pelayanan Terbaik Merupakan Kebanggaan Kami*". Sedangkan janji maklumat pelayanan PDAM Kota Malang adalah "*Kami siap melayani kebutuhan air minum dengan sepenuh hati kami siap menanggapi keluhan dengan tangan terbuka, kami akan menyelesaikan segala problema dengan segera dengan jiwa besar kami bertruh untuk kepuasan anda*"

Berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor: 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung



jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupu legislative daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau . PDAM bertanggungjawab pada oprasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapanandan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat.

Perusahaan-perusahaan daerah ini sebagian merupakan peralihan dari Dinas Pekerjaan Umum yang dulu bertanggungjawab dalam membangun dan menyediakan prasarana publik. Status hukum perusahaan-perusahaan daerah ini kebanyakan merupakan perusahaan milik pemerintah daerah , yang menerima pelimpahan asset dari pemerintah pusat dan menerima imbal hasil secara teratur. Hal ini diatur dalam peraturan-peraturan daerah masing-masing.

Pemerintah pusat mewarisi PDAM kepada Pemerintah Daerah sebagai pemilik perusahaan daerah yang pada awalnya Pemerintah pusat merupakan sebagai penanggungjawab atas engarahan kebijakan dan monitoring pengelolaan PDAM. Fungsi selamai ini dilihat belum dijalankan secara maksimal. Sebagai



perusahaan daerah. PDAM berkewajiban menyetorkan 55% dari keuntungan bersignya kepada kas daerah. Tergantung pada kebijakan masing-masing daerah, setoran tersebut ada yang ditanamkan kembali sebagai investasi sarana air minum tetap ada juga yang tidak. Pemerintah daerah terkesan masih tidak peduli dengan kondisi tersebut.

(Sumber: www.pdamkotamalang.com/profilperusahaan)

c. Potensi Pengembangan

Apabila diperhatikan pada saat ini, PDAM telah memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan sebagai badan usaha yang memberikan pelayanan jasa prima dalam bidang air bersih serta air minum pada saat ini. Serta dilihat dari inovasi yang telah dikembangkan yaitu mengubah air bersih menjadi air siap minum melalui program Zona Air Minum Prima (ZAMP) di setiap wilayah di kota Malang merupakan suatu capaian yang cukup menjanjikan untuk terus dikembangkan kemas-masa berikutnya. Berikut merupakan rencana PDAM Kota Malang:

- 1). Menyongsong Malang Kota Sehat Tahun 2010 dan Pencapaian (Millenium Developent Goals) tahun 2015 dengan peningkatan cangupan wilayah Zona air Minum Prima (ZAMP) sebagai sarana air bersih siap minum untuk masyarakat seluruh Kota Malang.
- 2). Sebagai Salah satu *Pilot Project* penyelenggaraan program Zona Air Minum Prima (ZAMP), dalam perkembangannya PDAM Kota Malang



bersama BPPSPAM (Badan Pendukung pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum) merintis proses alih teknologi kepada DAM-PDAM lain yang berminat untuk mengaplikasikan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) di daerahnya melalui pelatihan yang diselenggarakan di PDAM Kota Malang.

- 3). Proses bisnis PDAM Kota Malang kedepan akan lebih memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang telah terinterasi secara terpadu.
- 4). Peningkatan derajat kompetensi *corporate member* dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan pihak ekstern maupun internal
- 5). Menambah *service point* pada zona-zona pelayanan.
- 6). Menambah Fountain Tab di wilayah Kota Malang sampai pada jumlah yang ditargetkan.

Dalam meningkatkan Service Point pada zona-zona pelayanan, PDAM Kota Malang Tirta Darma terus meningkatkan serta memperluas sambungan jaringan perpipaan dalam pendistribusian air produksinya. Perkembangan sabungan dari bulan ke bulan yang nantinya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang Tirta Dharma.



Gambar.4.2 Perkembangan Sambungan dan Pelanggan Baru tahun 2010-2017

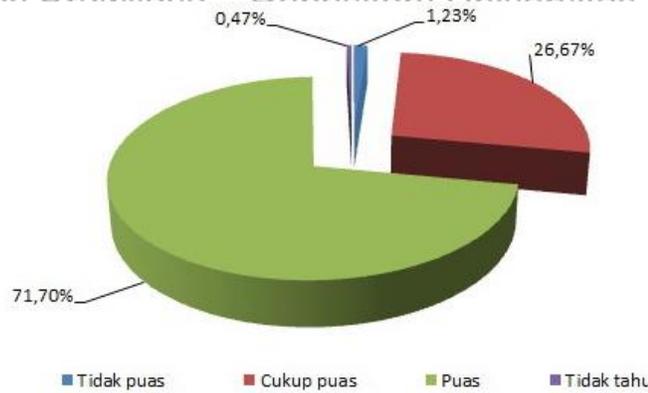
Sumber: Statistik PDAM Kota Malang

Berikut pada gambar 4.2 merupakan Grafik perkembangan Sambungan yang telah dibangun oleh PDAM. Pada sisi kiri merupakan jumlah sambungan, terlihat berkembang yang cukup dinamis dari tahun-ketahun dimana pada tahun 2010 jumlah sambungan tepat pada angka 100.000 sambungan, serta ditahun 2011 sambungan bertambah menjadi kira-kira mencapai pada angka 109.000 sambungan. Perkembangan sambungan terus-menerus bertambah sampai pada jumlah 155.000 di tahun 2017 per 1 Maret ini. Begitu juga dengan pertumbuhan Pelanggan, yang rata-rata disetiap tahunnya pertumbuhannya rata-rata 4.750 sampai dengan 9.976 pelanggan di setiap tahunnya. Dilihat dari angka tersebut tergambar bahwa masyarakat sangat mempercayai PDAM sebagai penyedia air bersih di Kota Malang, dibuktikan melalui penambahan pelanggan yang signifikan disetiap tahunnya.



Dilihat dari perkembangan pelanggan disetiap tahunnya yang semakin meningkat, maka sangat dpegaruhi dari tingkat kepuasan pelanggan yang memberikan kepercayaanya terhadap jasa peayanan pendistribbusian air minyem PDAM Kota Malang, berdasarkan *Survey* survey kepuasan pelanggan tahun 2014 yang dilakukan oleh tim *research* PDAM Kota Malang dapat tergambar sebagai berikut:

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2014



Gambar.4.3 Hasil Survei Kepuasan pelanggan tahun 2014

Sumber: Badan Statistik PDAM Kota Malang

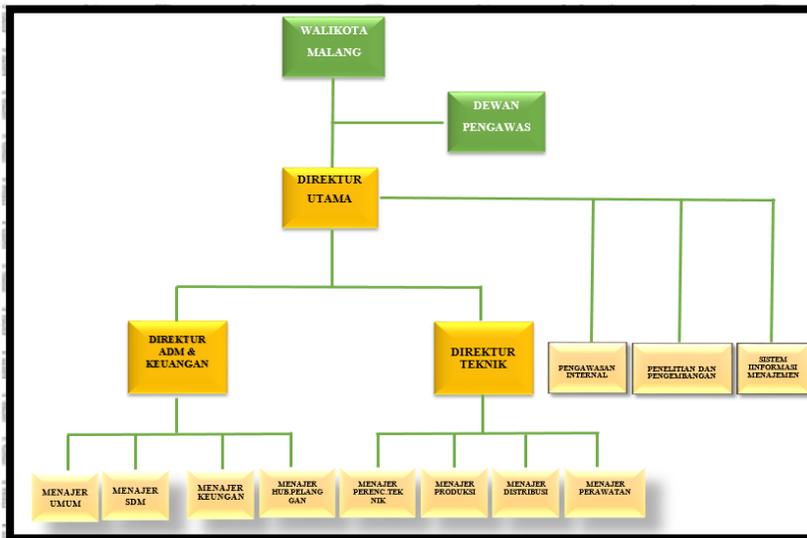
d. Struktur organisasi

Guna mendukung kegiatanperusahaan dibutuhkan suatu tata kerja organisasi yang dapat membantu karyawan untuk menjadi lebih focus lagi didalam memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki suatu struktur organisasi yang dapat menggambarkan dengan jelas



tugas dan tanggungjawab masing-masing fungsi sehingga dapat membantu memperlancar usaha dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar.4.4 Struktur Organisasi PDAM

Sumber: PDAM Kota Malang, Diolah peneliti 2017

Dari gambar 4.4 yaitu merupakan struktur organisasi Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang di atas dapat dijabarkan yaitu Walikota yang dibantu oleh dewan pengawas dalam mengawasi kegiatan PDAM Kota Malang . Direktur PDAM membawahi 2 Bidang yaitu Direktur Administrasi dan keuangan serta Direktur Teknik. Direktur PDAM dibantu oleh 3bidang yaitu dalam membawahi Direktur Administrasi dan keuangan serta Direktur Teknik, pengawasan tersebut yaitu pengawas internal, penelitian dan pengembangan serta sistem informasi manajemen. Sedangkan Direktur Administrasi dan Keuangan membawahi menajer umum, SDM, Keuangan, dan



hubungan pelanggan. Direktur Teknik membawahi enajer perencanaan teknik, perawatan, distribusi dan produksi.

Selanjutnya dapat dijelaskan tentang pembagian bidang yang dibawah beberapa manajer. Manajer umum dibantu oleh asisten manajer hukum dan humas, asisten manajer administrasi, asisten menager pengadaan, dan asisten menager perencanaan dan asisten menager gudang. Menager SDM dibantu oleh asisten menager pengembangan SDM, dan asisten menager kesejahteraan pegawai. Menager keuangan, aisten menager akuntansi serta asisten menager kas dan tagihan. Sedangkan menager perencanaan konstruksi dan asisten menager pengendalian proyek dan pemetaan.

Untuk menajer poduksi dibantu leh asisten penejer pengelolaan air baku dan kualitas air serta asisten menejer perpompaan air, pengembangan jaringan dang anti meter serta asisten menajer kehilangan air. Menager perawatan dibatu oleh asisten menajer perawatan pipa, asisten perawatan bangunan, meter, mekanik dan elektrik.

B. Penyajian Data

1. Konteks Program

a. Tujuan Pembentukan Program Zona Air Minum Prima

Program “Zona Air Minum Prima” ZAMP merupakan program yang hanya berjalan di beberapa kota pilihan yaitu Medan, Malang dan Bandung. Program air minum prima merupakan bentuk riil dari Peraturan Pemerintah Nomor:16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum mulai dengan pengelolaan air baku mutu, pelayanan air minum dan fasilitas-fasilitas penunjang penyediaan air. Serta diturunkan lagi ke Peraturan Walikota



Malang Nomor: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk System Penyediaan Air Minum yang menurunkan bentuk riil dari Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) tersebut berupa Zona Air Minum Prima (ZAMP). Hal tersebut sangat menguntungkan bagi masyarakat Kota Malang yang pada awalnya mereka harus membeli air mineral atau air minum di supermarket namun sekarang mereka cukup membuka keran rumah mereka untuk mendapatkan air siap minum.

Program ini memiliki tujuan seperti yang terantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 122: tahun 2015 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, dimana PDAM diwajibkan mengelola air baku , pelayanan air minum dan fasilitas-fasilitas penunjang penyediaan air. Selain itu Menurut Ibu Machfiah Program “Zona Air Minum Prima” ZAMP memiliki prinsip serta tujuan tersendiri dimana prinsip dan tujuan tersebut dibentuk oleh PDAM yaitu “Tujuan PDAM kota Malang yang khususnya program ZAMP pada intinya menyediakan air siap minum, serta kita selaku Tim ZAMP memperjuangkan sebagaimana agar masyarakat kota Malang mengetahui bahwa air yang didistribusikan oleh PDAM merupakan air siap minum diseluruh wilayah. Dalam pembentukannya Program Zamp memiliki prinsip utama yaitu merubah *mindset* masyarakat bahwa air minum harus dimasak terlebih dahulu” (Asisten menejer humas PDAM, 10 April 2017)

Ibu Machfiah selaku Asisten Menejer Marketing, mengatakan bahwa merubah *mindset* masyarakat merupakan tujuan utama dari program ZAMP selain menyediakan air siap minum disetiap daerah, Ibu Machfiah beserta Tim ZAMP merasa bahwa penyediaan air siap minum akan dirasa sangat percuma apabila pola fikir/ *mindset* masyarakat tidak menggunakan air siap minum ini



sebagai mana mestinya. Sehingga tujuan utama dari Peraturan pemerintah Nomor 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Peraturan Walikota Nomor: 7 tahun 2014 tidak tersampaikan dengan baik, namun hanya terlaksana dengan baik.

Begitu juga dengan Bpk. Ir. Suhardjono selaku Menajer Produksi yang mengatakan bahwa, waktu lah yang dibutuhkan untuk jalan keluar dari permasalahan pengubahan mindset (pola fikir) masyarakat.

“Tidak hanya masyarakat, anak saya sendiri pun tidak ingin meminum air ZAMP, responnya ketika melihat saya meminum air dari keran adalah “ih pah jijik, kok minum air mentah” saya menjelaskan kepada anak saya bahwa air ini gak papa diminum, namun kembali pada ajaran guru nya yang mengatakan “masaklah air sebelum diminum” Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma kota Malang)

Bapak Suhardjono, mengungkapkan betapa susah nya merubah pola fikir anaknya, apalagi mengubah pola fikir seluruh masyarakat yang ada di kota Malang, Namun untuk itu pihak PDAM tidak pernah menyerah dan tetap menjalankan program dengan baik dan sebagaimana mestinya telepas dari dimanfaatkan dengan sebagaimana mestinya oleh masyarakat.

b. Penambahan lokasi (titik) pelayanan ZAMP

Titik Pelayanan ZAMP telah mencakup 100% wilayah kota Malang. Ibu Machfiyah menyatakan bahwa setiap air yang dialirkan oleh PDAM merupakan air yang telah memenuhi standart siap minum disetiap wilayah kota Malang. Ibu Machfiyahn mengatakan :

“Mungkin untuk titik awal pelayanan kita hanya membangun di kawasan Ondok Blimbing Indah (PBI) serta daerah Tlogomas pada tahun pertama



program ZAMP ada, namun untuk saat ini setiap wilayah kota Malang telah mendapatkan pelayanan ZAMP, saat ini pihak PDAM lebih konsentrasi dalam pembangunan *Fountain Tab*" (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma kota Malang)

Untuk pelayanan *Fountain Tab* yang pada awalnya hanya ada 15 titik dan untuk sampai dengan saat ini PDAM telah membangun 80 *Tountain Tab* di kota Malang dan masih akan menambah sampai dengan 140 *Fountain Tab*. Berikut

Paparan Ibu Machfiah mengenai *Fountain Tab*:

"*Fountain Tab* di kota Malang kita harapkan terus mengalami pertambahan saat ini kita sudah membangun 80 *Fountain Tab* di kota Malang, dan kita memiliki target untuk membangun 140 *Fountain tab tahun ini*" (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Maka adapula daftar fountain tab yang dapat dilihat pada gambar 4.5 yang menjelaskan lokasi srta jumlah fountain tab di kota Malang



NO.	KODE	NAMA	KATEGORI ASSET	LOKASI	RANTAI PASOK
1	P/01/07/33/10050	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN BUNULREJO 2 JL.BEDADUNG NO.3	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
2	P/01/07/33/10459	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMA NEGERI 8 JL.VETERAN NO.37	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
3	P/01/07/33/10470	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMA NEGERI 2 JL.LAKS MARTADINATA NO.84	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
4	P/01/07/33/10780	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KOTALAMA 1 JL.LAKS DINATA GG.5 NO.36	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
5	P/01/07/33/10881	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MASJID AL FATTAH JL.KOL.SUGIONO GG.V/295	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
6	P/01/07/33/2349	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	PELAYANAN SIM POLRESTA MALANG	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
7	P/01/07/33/892	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	RS.PANTI NIRMALA	Z1 - ZONA WENDIT 1
8	P/01/07/33/9912	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEGERI 20 JL.R.TUMENGGUNG SURYO	D1 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 1
9	P/02/07/33/10112	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PANDANWANG 1 JL.LA SUCIPTO 330	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
10	P/02/07/33/10275	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN BUMBING 4 JL.LA SUCIPTO NO.202	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
11	P/02/07/33/10299	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MASJID MIFTAHUL JANNAH JL.RAYA DANAURANAU	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
12	P/02/07/33/10348	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN BUMBING 2 JL.LA SUCIPTO GG.SD NO.12	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
13	P/02/07/33/10458	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEGERI 16 JL.TELUK PACITAN NO.46	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
14	P/02/07/33/10510	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PURWANTORO 8 JL.NIKEL NO.2	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
15	P/02/07/33/10779	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SD MUHAMMADIYAH 9 JL.R.TUMENGGUNG SURYO NO.5	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
16	P/02/07/33/10785	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KEDUNGKANDANG 2 JL.KH.SOFYAN YUSUF NO.43	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
17	P/02/07/33/10786	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PURWODADI 3 JL.PLAOSAN BARAT NO.71B	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
18	P/02/07/33/907	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	LP.LOWOKWARU	Z17 - ZONA WENDIT 3
19	P/02/07/33/909	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	PDAM KOTA MALANG	Z17 - ZONA WENDIT 3
20	P/02/07/33/911	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MI.SABIILLAH	Z17 - ZONA WENDIT 3
21	P/02/07/33/912	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMKN 8	Z17 - ZONA WENDIT 3
22	P/02/07/33/913	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.14	Z17 - ZONA WENDIT 3
23	P/02/07/33/9909	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEGERI 21 JL.DANAU TIGI	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
24	P/02/07/33/9910	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN SAWOAJAR 5 JL.DANAU TOWUTI	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
25	P/02/07/33/9964	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN SAWOAJAR 6 JL.DANAU NGBEL	D3 - PIPA DISTRIBUSI ZONA WENDIT 2
26	P/04/07/33/10350	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.11 JL.PIRANHA ATAS SEL	D6 - PIPA DISTRIBUSI ZONA MOJOLANGU
27	P/04/07/33/10773	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PURWODADI 1 JL.AHMAD YANI NO.165	D6 - PIPA DISTRIBUSI ZONA MOJOLANGU
28	P/04/07/33/906	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMA NEG.7	Z4 - ZONA MOJOLANGU
29	P/04/07/33/9965	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN TUNJUNG SEKAR 5 JL.IKAN MAS	D6 - PIPA DISTRIBUSI ZONA MOJOLANGU
30	P/05/07/33/10051	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MI.KHADIJAH JL.ARJUNO 19A	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
31	P/05/07/33/10274	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KLOJEN 1 JL.PATTIMURA NO.1	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
32	P/05/07/33/10508	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN LOWOKWARU 1 JL.LETJEN SUTOYO V /33	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
33	P/05/07/33/10509	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN BARENG 3 JL.KAWI SELATAN NO.20	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
34	P/05/07/33/10516	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEGERI 13 JL.SUNAN AMPÉL II	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
35	P/05/07/33/10774	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN RAMPAL CELAKET 1, JL.TRETES SELATAN NO.26	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
36	P/05/07/33/10776	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	FT. IJEN BESAR 1, JL.BESAR IJEN NO.67	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
37	P/05/07/33/10777	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	FT. IJEN BESAR 2, JL.BESAR IJEN NO.76	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
38	P/05/07/33/10882	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	FT. IJEN BESAR 3, JL.BESAR IJEN NO.77	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
39	P/05/07/33/10883	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	FT. IJEN BESAR 4, JL.BESAR IJEN NO.90-92 (DPN SOB)	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
40	P/05/07/33/10884	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PISANGCANDI 1 JL.SIMPANG RAYA LANGSEP NO.14	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS



41	P/05/07/33/1845	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	KWARCAB KOTA MALANG	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
42	P/05/07/33/898	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMA NEG.1	Z5 - ZONA TLOGOMAS
43	P/05/07/33/899	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	PUSKESMAS ARI UNO	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
44	P/05/07/33/900	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMKN 3	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
45	P/05/07/33/902	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MALL MATOS	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
46	P/05/07/33/903	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN LOWOKWARU 3	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
47	P/05/07/33/905	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	MIN 1 MALANG	Z5 - ZONA TLOGOMAS
48	P/05/07/33/908	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	LOKET PANGSUD	Z5 - ZONA TLOGOMAS
49	P/05/07/33/910	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	TAMAN MERBABU	Z5 - ZONA TLOGOMAS
50	P/05/07/33/9911	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	KEL.KLOJEN JL.PATTIMURA 51	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
51	P/06/07/33/10349	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.19 JL.BELITUNG NO.1	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
52	P/06/07/33/10351	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SEKOLAH KRISTEN KALAM KUDUS JL.PROF MOCHYAMIN NO.47	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
53	P/06/07/33/10407	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN SUKUN 1 JLS SUPRIADI NO.16	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
54	P/06/07/33/10440	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KASIN JL.YULIUS USMAN 58 -60	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
55	P/06/07/33/10472	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEGERI 9 JL.PROF MOCHYAMIN GG.VI / 26	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
56	P/06/07/33/10781	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN TANJUNG REJO 2 JL.MERGANI MUSHOLA NO.1	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
57	P/06/07/33/10784	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KAUMAN 3 JL WAHID HASYIM II / 20	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
58	P/06/07/33/893	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMA NEG.5	Z6 - ZONA BETEK
59	P/06/07/33/897	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	PUSKESMAS IANTJI	Z6 - ZONA BETEK
60	P/06/07/33/904	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KAUMAN 1	Z6 - ZONA BETEK
61	P/07/07/33/10885	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN PISANGCANDI 3 JL.GUNUNG AGUNG NO.2	D12 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TIDAR
62	P/08/07/33/10325	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN KIDUL DALEM 1 JL.MAJAPAHIT KEC.KLOJEN	D2 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BETEK
63	P/08/07/33/10326	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN BANDUNGREJOSARI 2 JL.KLAYATAN, II / 176	D11 - PIPA DISTRIBUSI ZONA SUPIT URANG 2
64	P/08/07/33/10782	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	PUSKESMAS MULYOREJO JL.BUDI UTOMO NO.11A	D10 - PIPA DISTRIBUSI ZONA SUPIT URANG 1
65	P/08/07/33/901	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMKN 11	Z11 - ZONA SUPIT URANG 2
66	P/11/07/33/10783	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.15 JL.BUKIT DIENGI / 8	D14 - PIPA DISTRIBUSI ZONA DIENG
67	P/12/07/33/10113	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN MADYOPURO 1 JL.KI AGENG GRIBIG NO.46	D4 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BURING
68	P/12/07/33/10471	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMK NEGERI 7 JL.SATSUI TUBUN IV	D4 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BURING
69	P/12/07/33/10511	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMK NEGERI 6 JL.KI AGENG GRIBIG NO.28	D4 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BURING
70	P/12/07/33/10787	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN SAWOJAJAR 4 JL.SIMPANG	D4 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BURING
71	P/12/07/33/761	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	RANUGRATI III / 17 BLOK OFFICE	Z3 - ZONA BURING
72	P/12/07/33/762	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SAMSAT KOTA MALANG	Z3 - ZONA BURING
73	P/12/07/33/843	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	KEL.ARJOWINANGUN	Z3 - ZONA BURING
74	P/12/07/33/891	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	UNIV.KANJURUHAN	D4 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BURING
75	P/17/07/33/10284	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.3 JL.DR CIPTO BALAI RW 04 KEL. DI NOYO	D7 - PIPA DISTRIBUSI ZONA TLOGOMAS
76	P/17/07/33/10778	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	JL.MT.HARIONO GG.8	D9 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BANGKON
77	P/17/07/33/2348	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SMP NEG.18	D9 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BANGKON
78	P/17/07/33/2352	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	BRAWIJAYA SMART SCHOOL	D9 - PIPA DISTRIBUSI ZONA BANGKON
79	P/17/07/33/842	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	TANDON TLOGOMAS	Z15 - ZONA BANGKON 1
80	P/20/07/33/10424	FOUNTAIN TAP	FOUNTAIN TAP	SDN TLOGOMAS 2 JL.RAYA TLOGOMAS NO.1	D16 - PIPA DISTRIBUSI ZONA KARANGAN

Gambar.4.5 Peta Fountain Tab di Kota Malang

Sumber: PDAM Kota Malang, Diolah peneliti 2017



2. Input Program ZAMP (Zona Air Minum Prima), meliputi :

a. Sumber Daya Manusia

Mengingat bahwa keberhasilan suatu program bergantung dari sumber daya pengelola atau aparatur yang dimiliki program tersebut. Sehingga sumber daya pengelola, atau aparatur di PDAM dirasa sudah terampil serta ahli dalam menangani permasalahan ZAMP secara langsung. Sumber daya manusia dilatih dengan baik, serta diberi training khusus dari CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*) agar dapat menjalankan program dengan baik. PDAM membentuk sumber daya pengelola khusus yang disebut sebagai tim monitoring. Menurut keterangan Bpk. Ir. Suhardjono selaku menejer produksi mengatakan bahwa:

“ disini ada tim khusus monitoring, yang melakukan monitoring di setiap pompa PDAM, jumlah timnya ada 8 orang untuk saat ini dan bertanggung jawab untuk memeriksa 900 titik setiap bulannya dengan 6 hari kerja. Selain tim monitoring setiap staff PDAM juga dikasih mentoring disetiap minggunya, didalam mentoring kita memberikan pemahaman, perkembangan terkait program di PDAM salah satunya ya program ZAMP. Ketika Mentoring kita bisa sharing masalah-masalah yang terjadi dilapangan. Semisal tim lapangan terkadang mengambil foto pipa, foto meter air gak pas sehingga tidak jelas, dan menyulitkan bagian humas apabila akan diposting di web. Dengan begitu tim dilapangan akan memperbaiki kinerja mereka dan masih banyak lagi mbak ”
Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Malalui ungkapan Bpk. Ir. Suhardjono, selain tim monitoring seluruh karyawan PDAM juga diberikan training berupa mentoring di setiap paginya, mentoring berisi sharing mengenai keadaan di lapangan, serta membahas performa kinerja, kerja tim serta hasil kerja di setiap bidang. Mentoring



dilakukan pagi hari oleh para staff, mentoring ini dirasa berguna karena setiap staff dapat membagi masalah kepada staff lain serta mencari jalan keluar bersama-sama, serta dapat memperbaiki kinerja disetiap bidang.

“ya kalo dilihat dari jumlah dari tim monitoring memang terlihat sangat sedikit, jumlah 8 orang dan bertanggung jawab 800-900 titik disetiap bulannya. Memang berat, namun sejauh ini kita tidak mengalami kendala. Kita pernah menerapkan tenaga outsourcing/ kontrak, tapi kita terkena kendala biaya sehingga kita memutuskan untu tetap menggunakan 8 orang tersebut”
Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

b. Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang ada saya rasa sudah cukup dari pada yang dibutuhkan, seluruh kelengkapan alat di lab produksi kami juga sudah memenuhi kebutuhan yang ada, menurut keterangan Ibu Machfiah :

“Alat alat nya sudah lengkap, kita juga masih punya beberapa fountain tab yang belum terpasang, dan akan dipasang dalam beberapa waktu dekat ini, tidak ada kendala dalam memenuhi sarana-prasarana ZAMP di lab maupun lapangan semuanya sudah terpenuhi” (“(Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Didukung pula oleh Bpak. Ir Suhardjono, selaku menejer produksi,

“kalau mengenai sarana prasarana kita sudah lengkap sejak awal mula menjalankan program ZAMP, malalui dukungan banyak pihak akhirnya semua prasarana telengkapi ditambah lagi ZAMP sudah berjalan 10 tahun lebih, seiring berjalannya waktu sarana prasarana semakin lengkap hanya saja diperlukan itukat baik untuk menjaga yang sudah ada”
Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang) tambah Bapak Suhardjono.

Apa yang diungkap oleh Bpak. Ir Suhardjono merupakan hal yang sangat tepat, bahwa seluruh kelengkapan sarana prasarana ini bukan apa-apa apabila



tidak disertai perhatian khusus dalam penggunaannya serta tidak dijaga dengan baik, maka guna menjaga prasarana-prasaran yang telah ada dilakukannya monitoring dan flushing (pembersihan pipa-pipa). Selain itu dibuatnya MoU (*memorandum of understanding*) khusus antara PDAM dengan Lembaga/pihak yang mengajukan permintaan pemasangan Fountain tab di area tertentu. MoU (*memorandum of understanding*) tersebut berisikan mengenai kesepakatan antara kedua belah pihak bahwa, pihak yang mengajukan bertanggung jawab atas sarana prasarana yang telah diberikan oleh PDAM, bertanggung jawab untuk menjaga kebersihannya serta fisik keberadaannya.

Selain itu PDAM, mengaharapkan kerjasama dari masyarakat, agar lebih aktif dan peduli mengenai sarana prasarana, mengaharapkan apabila menemui kebocoran, kerusakan pada fasilitas PDAM diharapkan segera melapor, begini ungkap Bapak Rahardjono:

“Sarana ini kita bangun untuk kepentingan masyarakat, dan kita bersama, maka pemeliharannya pun milik kita bersama, tidak hanya menjaga kualitas air yang kita distribusikan tapi kita juga jaga sarana prasarananya. Monitoring yang dilakukantidak hanya sebatas pengecekan kadar chlor,tekanan air, tapi kita juga lakukan flushing yaitu pembersihan pada pipa pipa PDAM buat menghilangkan endapan-endapan kotoran didalam pipa” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Menurut keterangan, manajer produksi, tidak hanya kualitas air yang dijaga namu juga kualitas saranana prasarana. Untuk menjaga kebersihan serta keawetan pipa-pipa. PDAM melakukan Flushing yaitu pembersihan pipa, flushing dilakukan dengan cara membuang air PDAM dengan kecepatan tinggi



untuk menghilangkan endapan kotoran dan udara yang terjebak di pipa PDAM..

Berikut gambar alat chlorinasi pada gambar 4.6 dibawah.



Gambar.4.6 Alat Chlorinasi

Sumber: PDAM Kota Malang

c. Sosialisasi

ZAMP yang merupakan suatu program yang dicanakan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan kebutuhan air minum masyarakat dan menehatkan masyarakat pula malalui air minum yang kualitasnya telah terjamin amannya. Sudahlah pasti sosialisasi merupakan suatu hal yang penting dalam rangka memperkenalkan suatu produk ataupun program agar dapat diterima oleh masyarakat. Program ZAMP di Kota Malang memerlukan partisipasi dari berbagai pihak serta elemen, peneliti melihat



elemen terpenting dari keberhasilan suatu program serta produk yang dihasilkan melalui program tersebut ialah masyarakat.

Menurut fungsinya, produk yang dihasilkan dari program ZAMP (Zona Air Minum Prima) ini ditujukan terutama untuk masyarakat, agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik yaitu kebutuhan air minum. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dilakukan agar masyarakat menerima maksud program ini yaitu membiasakan masyarakat untuk menikmati air langsung minum dari kran. Namun menurut hasil observasi peneliti di lapangan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui betul program ZAMP (Zona Air Minum Prima).

Sosialisasi dilakukan secara terus menerus sejak tahun 2004, yang dilakukan oleh bagian Marketing PDAM. Ibu Machfiah selaku asisten manajer Humas mengatakan bahwa sosialisasi terus menerus dilakukan sampai dengan saat ini tahun 2017 dengan berbagai model sosialisasi. Sosialisasi tidak hanya dilakukan kepada masyarakat namun juga kepada seluruh staff PDAM guna menguatkan pemahaman terhadap program ZAMP. Adapula Model sosialisasi terbaru yaitu PDAM menunjuk duta-duta Zona Air Minum Prima "ZAMP" di setiap tingkat sekolah di Kota Malang berikut paparan dari ibu Machfiah:

"Program ZAMP ini sudah mulai *clear* siap sejak tahun 2004, namun sampai saat ini berbagai bentuk dan inovasi dalam memberikan sosialisasi tidak pernah terhenti. Sehingga untuk memperpanjang tali informasi terhadap program ZAMP ini kita menunjuk duta, duta di setiap sekolah atau pun instansi. Kita membuat suatu peraturan dimana setiap sekolah ataupun instansi yang



meminta untuk di buat *fountain tab* diharuskan untuk menunjuk seorang duta. Duta tersebut digunakan sebagai sambung lidah antara PDAM dan Masyarakat gak hanya ke masyarakat tapi kita juga kasih sosialisasi ke sluruh staff PDAM terkait perkembangan, implementasi program ZAMP kita ” (Asisten menejer humas PDAM, 10 April 2017)

Untuk bentuk lain dari pada sosialisasi bagian humas juga sigap melakukan kontrol masyarakat mengenai program ZAMP (Zona Air Minum Prima). Yaitu tentang bagaimana masyarakat menyikapi program ZAMP serta memperlakukan sarana-prasarana program ZAMP (Zona Air Minum Prima) yang ada di Kota Malang . Bentuk nyata dari pada pengawasan yang dilakukan humas ialah menyikapi masalah yang ada baru-baru ini. Masalah yang terjadi baru-baru ini ialah ditemukan, serta tertulisnya berita pada akun Facebook “Peduli Malang” mengenai banyaknya keran ZAMP atau *Fountain Tab* di jalan besar Ijen dimana tempat CFD (*Car Free Day*) dilaksanakan disetiap minggunya digunakan untuk memandikan hewan piaraan pengunjung CFD (*Car Free Day*). Perihal tersebut membuat segenap pihak PDAM merasa sangat sedih. Berikut tanggapa langsung dari Ibu Machfiah atau yang akrab dipanggil Ibu Mafi:

“Kita pihak PDAM terkejut mbak, terkejut dengan pemberitaan yang dituliskan akun facebook “Peduli Malang” bahwa sering terlihat masyarakat pengunjung CFD yang membawa hewan peliharaan terutama anjing dimandikan menggunakan air ZAMP yang berada di *fountain tab* “(Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Pihak Humas PDAM langsung sigap dalam menanggapi hal tersebut, dan langsung merancang suatu acara yang diadakan di CFD (*Car free Day*) pada tanggal 7 Mei 201. Acara tersebut berbentuk ajang sosialisasi lebih lanjut, serta



meluruskan mengenai kegunaan air ZAMP ini, yaitu digunakan untuk minum bukan digunakan diluar itu. Acara ini merangkul duta-duta yang ada serta mahasiswa UMM (Universitas Muhammadiyah Malang) jurusan komunikasi untuk mengencarkan acara sosialisasi mengenai program ini. Ibu Machfiah mengatakan:

“Saya berharap sekali dengan diadakan acara ini di CFD (*Car Free Day*) bisa menjadikan masyarakat lebih melek terhadap program ZAMP ini, apa kegunaannya, bagaimana program ini, dan untuk menumbuhkan rasa peduli masyarakat terhadap tumbuh kembangnya program ini sehingga program ini tidak hanya sekedar ada namun tak dijaga, tak diperjuangkan bahkan diabaikan kegunaannya seperti untuk memandikan hewan piaraan. Saya merasa sangat tepat juga mbak mengadakan acara ini di CFD (*Car Free Day*) karena banyak sekali warga malang yang akan kumpul disitu, begitu pula karena peristiwa memandikan hewan piaraan itu ya terjadinya di CFD ini mbak” (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)



Gambar.4.7 Kegiatan Sosialisasi pembagian angket ZAMP. Simping Balapan.

Ijen

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2017



Acara yang diadakan terbalut apik dengan konsep-konsep yang menarik, konsep yang dipakai benar-benar dibalut semenarik dan semodern mungkin yang diharapkan akan menarik perhatian masyarakat masa kini. PDAM menggandeng mahasiswa jurusan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang untuk melakukan survey dapat dilihat pada gambar 4.7 mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang, sedang membagikan angket beserta dor prize serta turut diramaikan oleh duta-duta ZAMP dari tingkat SMP dan SMA yang begitu antusias berjaga di pinggir Fountain Tab dan memberikan arahan pemakaian, kegunaan Fountain Tab, serta kualitas air yang dihasilkan oleh Fountain Tab.



Gambar.4.8 Kegiatan Sosialisasi ZAMP. Simpang Balapan, Ijen

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2017



Dapat dilihat pada gambar 4.8 Adik-adik Duta ZAMP memberikan arahan dengan cermat, serta membantu pengunjung untuk mengambil air siap minum melalui Fountain Tab. Tidak hanya itu, Dapat dilihat pada Gambar 4.7 Mahasiswa Jurusan Komunikasi Muhammadiyah Kota Malang juga malakukan pemberian dor prize serta membagikan angket kepada pengunjung yang datang di acara sosialisai tersebut. Pengunjung yang telah mengisi angket mengenai ZAMP akan diperbolehkan mengambil undian dor prize yang telah disiapkan oleh PDAM, *dor prize* dapat berisi hadiah apa bila pengunjung beruntung, namun apabila pengunjung kurang beruntung pengunjung tidak dapat hadiah namun untuk mengurangi rasa kecewa PDAM memberikan permen untuk yang tidak beruntung.



Gambar.4.9 Kegiatan Sosialisasi ZAMP. Simpang Balapan. Ijen

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2017

Tidak hanya itu pada gambar 4.9, PDAM juga menyediakan Booth Foto yang dilengkapi aksesories foto yang menarik, serta teman foto yang



menarik yaitu Badut ikon ZAMP. Saya pun ikut berfoto bersama Badut, Duta dan juga bersama ibu Machfiah selaku asisten menager Humas. Foto yang telah diambil pun akan di lombakan malalui akun instagram, sungguh menarik acaranya.

d. **Kerjasama (partnership)**

Program ZAMP (Zona Air Minum Prima) selain merupakan tujuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga sebagai wujud tindak lanjut dari MDG's. PDAM selaku perusahaan penyelenggara penyediaan air bersih sistem perpipaan di Indonesia sekaligus perpanjangan tangan dari pemerintah untuk memenuhi harapan yang tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor: 122 Tahun 2015 mengenai Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), serta Peraturan Pemerintah sebelumnya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor: 16 tahun 2005 mengamanatkan agar per 1 januari 2008 penyelenggaraan program tersebut. Maka untuk mewujudkan harapan tersebut sudah pastinya akan membutuhkan kerjasama dari berbagai pihak guna mendukung berjalannya program yang dapat dikatakan baru pada saat itu agar lebih mantap dan memiliki masa depan yang baik.

Maka kerjasama pun dimulai serta diawali dari PDAM yang bergabung dengan PERMAPSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Indonesia) serta berkerja sama dengan US-AID dalam melakukan program CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*). Proyek ini dimaksudkan untuk



peningkatan kualitas air minum melalui program sertifikasi dan pelatihan untuk perbaikan jaringan perpipaan PDAM. Dalam menjalankan program ZAMP semua dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) serta Permenkes 492 tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*) merupakan lembaga swasta memberikan pengarahan dan pelatihan untuk menunjang terselenggaranya ZAMP. Dan dana untuk awal pelaksanaan program ZAMP didapat dari bantuan US-AID dalam bentuk bantuan dana proyek dan dari APBD Kota Malang.

Saat ini PDAM memiliki aparatur yang baik serta terlatih untuk menyelenggarakan program ZAMP (Zona Air Minum Prima) berkat kerjasama dengan CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*). Direktur Produksi menambahkan:

“Berkat pendampingan US-AID dan CATNIP akhirnya membuat kita dapat memulai program dengan bekal yang cukup, CATNIP melatih aparatur PDAM agar terampil di program ZAMP, sekarang program ZAMP sudah berjalan dengan baik serta US-AID memberika dana yang cukup buat gebrakan di awal program kita ini” Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Pendampingan awal yang dilakukan oleh US-AID dan CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*) membuahkan hasil yang baik, serta untuk sekarang ini program dibiayai oleh APBD yaitu melalui Badan PU (Pekerjaan umum) untuk pemasangan Fountain Tab.



“Untuk biaya pemasangan fountain tab kita berkerjasama dengan PU, PU memberi dana untuk alat saluran, keran serta wadah fountain tab, kalo dirinci mungkin menghabiskan biaya sebesar Rp3000.000 (tiga juta rupiah) untuk satu fountain tab yang dibangun untuk masyarakat umum, untuk saat ini kemitraan kita cuma bermitra dengan pihak-pihak lembaga yang meminta pemasangan fountain tab di area mereka, contohnya seperti (sekolahan, universitas, dan kantor), merekalah yang bertanggung jawab atas perawatan fisik bangunan fountain tab, serta merekalah yang nyediakan tempat-tempat. Kita Cuma menyediakan pemasangan pipa, keran, alat-alat fountain beserta pemasangannya, namun seringkali untuk mempercantik, serta membuat fountain tab agar lebih menarik pihak lembaga menambahkan dudukan (tempat), serta ngeramik, memberi kanopi tambahan pula” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Dilihat dari ungkapan bapak Ir.Rahardjono selaku manajer produksi bahwa saat ini PDAM hanya bermitra dengan PU (Pekerjaan Umum) serta bermitra oleh lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas fasilitas fountain tab yang telah dibangun PDAM di wilayah lembaga tersebut, lembaga yang berkaitan akan bertanggung jawab akan fisik fountain tab yang telah di bangun di wilayah lembaga tersebut contohnya seperti menjaga kebersihan, ke awetan alat, melaporkan apabila ada kerusakan yang serius kepada PDAM Kota Malang.

e. Dana (Pembiayaan)

Berjalannya program ZAMP (Zona Air Minum Prima) telah optimal berkat bantuan dari beberapa pihak. Program ZAMP merupakan program kebijakan dari pemerintah yang menerapkan kerjasama antara PERMAPSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Indonesia) dengan US-AID dan CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*), yang membuat program ini program bersubsidi gratis diawal berjalannya program



dengan harapan program ZAMP ini akan menjadi program bersubsidi apabila program telah berjalan sebaik –baiknya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sasaran kebijakan. Diawal pembangunannya Program ini dikenakan bagi kawasan yang disaluri ZAMP. Hal ini disampaikan oleh Bpk. Ir Suhardjono selaku menejer produksi, yaitu:

“awalnya dikarenakan hanya beberapa wilayah saja yang di aliri oleh air ZAMP, sehingga kita memungut biaya yang setara dengan pelanggan PDAM biasa, namun hanya saja yang membedakannya adanya kenaikan sebesar 0,5 persen dari harga normal. Jumlah 0,5persen saya rasa waktu itu tidak ada bedanya, yang membuatnya beda hanya kualitas air yang ada pada saat itu. Penambahan biaya tersebut adalah biaya yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan untuk perhatian yang lebih buat ZAMP oleh Pemerintah Kota Malang sehingga keuntungan yang didapat juga bisa dikembalikan ke Pemerintah dalam bentuk PAD pada saat itu” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Pernyataan Bapak Ir. Suharjono menjelaskan ketika Kota Malang belum sepenuhnya dialiri oleh ZAMP, berbeda dengan sekarang bahwa ZAMP telah dialiri di seluruh Kota Malang. Hal itu berarti program ZAMP telah mencapai tujuan sasaran yang telah ditetapkan yaitu dalam Rekapitulasi Investasi kota Malang 2012-2025 bahwa ditargetkan layanan ZAMP harus mencapai 100% diseluruh area layanan PDAM Kota Malang. Ditegaskan oleh Ibu Machfiah selaku Asisten manager Humas bahwa:

“seluruh area di Malang kota sudah dialiri ZAMP tanpa terkecuali “
”(Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Ibu Machfiah mendukung pernyataan bahwa ZAMP telah 100% mengalir area Malang Kota, serta ditekankan oleh Bapak Suhardjono kalau:



“Seluruh pelanggan sudah otomatis berlangganan air ZAMP, tidak perlu mengurus atau meminta layanan ZAMP ke PDAM, dan biaya yang diberikan juga rata dan sama tergantung jumlah pemakaian air menurut meter air”
(Asisten menejer humas PDAM, 8 Mei 2017)

Rekapitulasi Investasi Kota Malang 2012 -2018

No	Tahun	Investasi	Keterangan	Nilai Investasi (IDR)	Proyek	Target Investasi
1	2012	Pemasangan meter DMA PRV	Tahap 1	2,794,704,226	NRW	Menurunkan NRW hingga 27% diakhir tahun 2012
2	2013	ZAMP pemasangan Chiller dan DMA	-	1,963,500,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh layanan PDAM Kota Malang
3	2014	ZAMP pemasangan Chiller dan DMA	-	1,963,500,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh layanan PDAM Kota Malang
4	2015	ZAMP pemasangan Chiller dan DMA	-	1,963,500,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh layanan PDAM Kota Malang
5	2016	ZAMP pemasangan Chiller dan DMA	-	1,963,500,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh layanan PDAM Kota Malang
6	2017	ZAMP pemasangan Chiller dan DMA	-	1,963,500,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh layanan PDAM Kota Malang
7	2018	ZAMP pemasangan	-	2,061,675,000	Pelanggan	Layanan ZAMP 100% di seluruh



Chiller dan layanan PDAM
DMA Kota Malang

Tabel 4.1 Rekapitulasi Investasi Kota Malang

Sumber: Perwali No 7/2014 tentang RI-SPAM Kota Malang dan lampiran 2, Diolah peneliti 2017

Dapat dilihat pada Tabel 4.2 Rancangan investasi yang telah dianggarkan pada RI-SPAM (Rancangan Induk Sistem - Pengembangan Air Minum) untuk target Layanan 100% di area layanan PDAM Kota Malang sebesar Rp.2,794,704,226 pada awal tahun 2012 yang digunakan pembangunan DMA (*District Meter Area*). Dan ditahun 2013 sampai dengan tahun 2017 direncanakan dana sebesar Rp.1,963,500,00 serta untuk tahun 2018 sebesar Rp.2,061,675,000 untuk pengadaan *Chiller* dan RCA.

3. Proses Pelaksanaan Program (ZAMP Zona Air Minum Prima)

a. Pembubuhan zat chlor, Hypochlorit

Agar air dapat dikonsumsi tanpa harus dimasak maka air harus melalui beberapa proses salah satunya ialah proses desinfeksi merupakan proses dimana air akan disteril dari bakteri-bakteri, virus, serta kotoran yang ada.

Proses ini disebut desinfeksi yang dilakukan di Laboratorium Instalasi Pengelolaan Air. PDAM menetapkan air seperti apa yang layak diminum, air yang layak diminum adalah air yang terbebas dari bakteri-bakteri berbahaya, serta kotoran-kotoran yang dibawa oleh air dari sumbernya, untuk itu semua maka dilakukan desinfeksi dengan cara dilakukannya pembubuhan *Chlor*.

Chlor merupakan senyawa berbentuk gas, yang dibubuhkan di air untuk



membunuh bakteri, mencegah agar bakteri tidak dapat berkembang di dalam air tersebut. Pembubuhan dilakukan secara otomatis apabila terjadi penurunan kadar *chlor* dalam air disuatu kawasan. Menager Produksi Bapak Rahardjono menjelaskan sebagai berikut:

“sebelum air dialirkan ke seluruh pipa PDAM kita harus melakukan pembubuhan *chlor*, air yang boleh dialirkan kalo sudah melalui proses pembubuhan *chlor* dengan syarat *chlor* minimal 0,2 pmm. Apabila telah memenuhi syarat berikut barulah air boleh diminum, Untuk menjaga kualitas air kita pihak PDAM setiap hari mengambil sampel air, serta akan di cek kualitasnya agar sesuai permenkes 492 tahun 2010. *Chlor* akan secara otomatis ditambahkan atau dibubuhkan lagi apabila ada penurunan jumlah *chlor*” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Maka dapat disimpulkan bahwa proses desinfeksi merupakan proses penting bagi Program ZAMP, dikarenakan melalui proses ini air dipastikan terbebas bakteri dan siap diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu. Selanjutnya PDAM telah menghentikan penggunaan pipa besi dan mengganti pipa pendistribusian air menggunakan pipa plastik atau PVC (*Poly Vinil Chloride*) sejak tahun 2003. Hal tersebut dikarenakan pipa besi bersifat korosi apabila terkena gas *chlor* maka air yang telah steril akan kembali bercampur dengan zat Pb atau Timbal. Melalui keterangan itu penulis menarik kesimpulan bahwa bangunan rumah dibawah tahun 2003 masih berkemungkinan menggunakan instalasi pipa air yang lama yaitu menggunakan besi, Sehingga untuk mengkonsumsi air langsung dari keran belum diajurkan. Berikut beberapa gambar alat-alat penyulingan, serta tabung-tabung gas *chlor* yang berada di bagian Lab Instalasi Pengelolaan Air.



Gambar.4.10 Tabung Gas Chlor

Sumber: PDAM Kota Malang



Gambar.4.11 Tabung Gas Chlor

Sumber: PDAM Kota Malang

b. Pembuangan Kotoran di Pipa (Flushing)

Demi menjaga kualitas air serta sarana prasarana, proses pembuangan endapan kotoran di pipa PDAM juga merupakan rangkaian proses pendistribusian air. Agar air yang didistribusikan terbebas dari kotoran maka



akan dilakukannya *Flushing* yaitu pembuangan air dengan kecepatan tinggi agar kotoran yang mengendap didalam pipa akan dapat dikeluarkan.

Pembuangan air dilakukan secara terjadwal dilakukan di lebih dari 1000 titik.

Tidak hanya pembuangan kotoran namun juga pembuangan udara yang terjebak pada pipa PDAM. Udara yang tejabak dalam pipa tidaklah baik, selain berpotensi menyebabkan pertumbuhan bakteri udara di pipa akan menyebabkan percepatan pada meter air pelanggan. Berikut penjelasan Bapak Raardjono:

“Udara yang ada dipipa bisa menekan jumlah meter air menjadi semakin tinggi, ketika pelanggan membuka keran air bukanlah air yang keluar melainkan semprotan air bercampur angin hal itu membuat meter pelanggan menjadi boros. Sehingga merugikan pelanggan, dapat air hanya sedikit tapi banyak anginnya yang keluar dari pipa. Selain itu kita juga cek tekanan, turbiniti, kadar Ph pada air itu semua kita lakukan supaya kualitas air tetap terjaga supaya lebih yakin kita mengambil sampel di tiap titik dan di periksa dilaboratorium produksi PDAM?”(Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Kegiatan flushing dilakukan oleh para teknisi PDAM, dan diawasi oleh Tim Monitoring langsung, tidak hanya pemnersihan namun kegiatan flushing juga memeriksa keadaan air, memeriksa jumlah *chlor* yang tersisa, besar turbiniti, tekanan, beserta keasaaman air. Ketika flushing dilakukan, teknisi PDAM akan mengambil sampel air disetiap titik yang nantinya sampel air akan dibawa ke Laboratorium Produksi PDAM untuk dicek kualitas air nya. Peneliti mendapatkan beberapa foto kegiatan flushing yang dilakukan oleh para teknisi, beserta alat cek yang digunakan. Berikut gambar kegiatan *flushing*:



Gambar 4.12 Dokumentasi Flushing Lokasi: Jl.Akasia

Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Malang 2016

Gambar diatas merupakan gambar 4.12 merupakan gambar pembuangan air atau yang kita sebut *flushing*, gambar berikut merupakan gambar pembuangan air melalui hidran, yang dilakukan di jl.Akasia, dengan besar turbinititi 0,14 TNU, *chlor* 0,35, tekanan 2,3 Bar , dan Ph 7,1. Menurut keterangan diatas maka keadaan air sedang tidak siap minum dikarenakan tekanan hanya mencapai 2,3 Bar, tekanan minimum yang telah distandartkan oleh PDAM yaitu sebesar 0,5 Bar. Dengan tekanan 2,3 Bar maka memungkinkan adanya udara, serta bakteri atau kotoran yang masuk ke dalam



aliran pipa. Sedangkan zat *Chlor* sebesar 0,35 sudah memenuhi standart, standart yang sudah ditetapkan yaitu minimal 0,2.

c. **Monitoring tekanan air**

Tekanan air merupakan faktor yang penting juga untuk diperhatikan selain, pembubuhan chlor, monitoring sisa chlor. Tekanan air yang ditetapkan sebagai tekanan air standart PDAM untuk ZAMP (Zona Air Minum Prima)

yaitu tekanan minimal 0,5 Bar. Air di distribusikan dengan kecepatan dan tekanan tinggi secara Kontinyu dengan System Zona Layanan atau DMA (Distric Meter Area). Terdapat alasan yang kuat mengenai penetapan besarnya tekanan air, berikut alasannya oleh Bapak Rahardjono:

“Zamp ini harus didistribusikan selama 24 jam, dengan tekanan 0,5. Kenapa 0,5?karena apabila tidak tekanannya dibawah 0,5 akan memungkinkan bakteri ikut masuk kedalam pipa, apabila dipipa kita terjadi kebocoran.Kalau tekanannya sangat kuat bakteri diluar tidak dapat masuk. Apabila terjadi penurunan tekanan, kita akan mengeluarkan statemen bahwa air pada area tersebut harus dimasak terlebih dahulu soalnya takut kalo terkontaminasi bakteri, itu semua bisa dilihat di web kita” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Menurut keterangan dari Bapak Rahardjono, tekanan 0,5 dirasa tepat untuk pencegahan bakteri masuk. Namun apabila tekanan air turun, tim monitoring akan langsung memberikan laporan secara online, dan akan diposting di web PDAM, tidak hanya ketika tekanan turun namun status setiap saat akan dilaporkan secara terus menerus, dan hasil laporan dapat langsung di lihat pada web PDAM.



d. Percepatan perbaikan kebocoran

Kebocoran pipa seringkali terjadi, terdapat berbagai macam penyebab kebocoran ada yang disebabkan oleh masyarakat yang ingin memperdalam got (aliran pembuangan air) namun tidak mengerti prosedur yang benar sehingga tidak sengaja mengenai pipa air minum PDAM, juga disebabkan pipa tertekan badan jalan atau sambungan pipa tidak cukup kuat dan masih banyak lagi. Hal tersebut merupakan masalah yang serius, kebocoran pipa memungkinkan bakteri-bakteri serta kotoran-kotoran akan masuk kedalam aliran air apalagi ketika tekanan air turun. Maka dari itu pembetulan harus dilakukan sangat cepat demi menghindari kehilangan air dan masuknya bakteri-bakteri dalam air.

Diketahui sekarang ini air bersih PDAM tidak hanya sekedar air bersih namun juga air siap minum, ada persyaratan-persyaratan yang ketat untuk kualitas air minum ZAMP sehingga tidak bolehlah ada kendala yang serius, apabila ada maka harus segera diperbaiki secepat mungkin. Berikut penjelasan

Menejer Produksi:

“Kita sangat serius menanggapi kalo ada kebocoran pipa, karena efeknya sangat tidak baik bagi kualitas air kita, apalagi air kita tidak hanya digunakan untuk mandi sama nyiram bunga, air kita digunakan untuk minum tanpa dimasak terlepas dari digunakannya sebagai air minum atau tidak. Tapi itu bukan jadi alasan kita buat gak jaga kualitas air kita. Jadi kita akan malakukan perbaikan pipa secepat mungkin yaitu kurang dari 24 jam setelah pelaporan dan paling lama H+1 setelah pelaporan” Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Menejer produksi menjelaskan dengan tegas, bahwa kebocoran pipa merupakan hal yang sangat serius dan harus ditanggapi segera. Mengenai penyebabnya asisten humas mengatakan:



“Kebocoran biasanya terjadi karena faktor-faktor yang umum contohnya kaya sambungan pipa terlepas, pipa pecah akibat tekanan akar pohon atau badan jalan, proyek-proyek masyarakat. Ada juga karena adanya pencurian air tapi itu jarang terjadi dimalang” (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Dapat terlihat pada gambar 4.13 serta gambar 4.14 dibawah, merupakan kegiatan pembetulan pipa yang dilakukan secara seksama oleh teknisi PDAM.



Gambar.4.13 Kegiatan perbaikan pipa

Sumber: Dokumentasi PDAM Kota Malang



Gambar.4.14 Kegiatan perbaikan pipa

Sumber : Dokumentasi PDAM Kota Malang

e. Pengambilan sampel air

Pengambilan sampel air dilakukan secara rutin setiap 2 hari sekali, sampel air di ambil bersamaan dengan kegiatan monitoring yang dilakukan oleh tim monitoring. Sampel air akan di ambil dan diperiksa di Lab intalasi Pengelolaan Air bagaimana kualitas airnya. Kualitas air haruslah sesuai dengan Permenkes No 492 Tahun 2010 tentang Syarat Kualitas Air Minum. Ibu Endang selaku penanggung jawab Lab PDAM Kota Malang memaparkan:

“Kita melakukan pemeriksaan dengan sangat hati-hati dan bersungguh-sungguh, tidak hanya itu kita juga membukukan hasil pemeriksaan kualitas air dari sampel yang diambil” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)



Ibu Endang memaparkan bahwa pengambilan sampel air akan dilanjutkan dengan pemeriksaan kualitas air di Lab Pengelolaan Air PDAM. Sampel diambil dilapangan akan ditaruh pada gelas ukur, akan dilihat warna air ketika dimasukan pil khusus guna mengecek air. Apabila air berwarna merah muda bening setelah dicampurkan pil khusus maka benar air tersebut air milik perusahaan PDAM dan mengandung gas *Chlor*. Seperti yang terlihat pada gambar 4.15



Gambar.4.15 Pengambilan sampel air Lokasi teluk Wedha no. 20

Sumber:PDAM Kota Malang

4. Produk Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) (output & Outcome)

a. Kualitas air yang Dihasilkan dan Pelayanan yang Dihasilkan

(Output)

Menurut temuan dilapangan, kualitas air minum PDAM telah memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi sebagai air langsung minum tanpa dimasak terlebih dahulu. Kualitas dikatan telah baik dikarenakan Air PDAM telah



memenuhi syarat permenkes nomor 492 tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Setelah melalui beberapa pengujian laboratorium maka ditetapkanlah standart khusus air langsung minum PDAM yaitu menetapkan kadar gas chlor yang baik dan benar pada air minum sebesar 0,2, tekanan air sebesar 0,5 Bar dan pengaliran selama 24 jam tanpa henti. Berikut keterangan Ibu Machfiah:

“Kita sudah lulus uji lab mbak sejak awal program dimulai, air kita sudah aman buat diminum langsung gak usah dimasak. Sudah bebas dari kuman, bakteri virus. Sudah sesuai mbak dengan Permenkes nomor 492 tentang prasyarat air minum”
(Asisten menejer humas PDAM, 10 April 2017)

Berikut ungkapan Bapak Suhardjono yang yakin akan kualitas air siap minum PDAM,

“ Ya sudah siap minum ini mbak , gak ada bahaya lagi mbak buat di konsumsi. Saya juga sudah konsumsi Air ZAMP di rumah walau anak saya masih belum mau minum kalo tidak dimasak terlebih dahulu. Air kita sudah bagus, sumber-sumbernya juga baik, belum lagi tim produksi dan tim analisis laboratorium selalu mengecek kualitas air yang kita alir kan ke seluruh pipa, kita selalu cek kadar chlor yang ada di air sudah sesuai standar apa belum, pada intinya sudah aman untuk dikonsumsi dan kita sudah dapat izin Kementrian Kesehatan” (Asisten menejer humas PDAM, 10 April 2017)

Menurut penjelasan Ibu Macfiah dan Bapak Suharjono bahwa Air Siap Minum PDAM kualitas dan keamanannya tidak perlu diragukan lagi. Karena telah memenuhi persyaratan kualitas air minum kementrian kesehatan yaitu permenkes 492 tahun 2010. Selain kualitas yang telah dijamin, PDAM Kota Malang juga selalu menjaga sudah kualitas agar selalu baik selama berjalannya program Zona Air Minum Prima. Dalam rangka menjaga kualitas, maka berbagai proses dilalui dengan baik dan cermat yang dimulai dari 1. Pembubuhan Gas Chlor; 2.



Melakukan Flushing; 3. Monitoring Tekanan Air; 4. Percepatan Perbaikan; 5. Pengambilan Sampel Air;

Ibu Endang selaku penanggung jawab Laboratorium Produksi mengatakan:

“Saya yang mengawasi langsung kegiatan di Lab, serta laporan hasil sampel juga dikelola dengan baik di Lab kita. Pengambilan sampel dan pemeriksaan sampel dilakukan setiap 2 hari sekali kita periksa dengan baik tidak ada yang terlewat insyallah. Karena air ini kan untuk minum mbak jadi pengelolaannya juga harus dilakukan secara serius tidak boleh disepelekan terlepas dari konsumen mau meminum apa tidak tapi tidak akan membuat kita jadi meremehkan program ini” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Ibu Endang mengungkapkan kalau semua proses pemeriksaan sampel air dilakukan secara hati-hati cermat dan tak ada yang terlewat karena seluruh proses dianggap penting dan berpengaruh bagi kualitas air Zona Air Minum Prima (ZAMP). Selain itu adanya pemantauan (pengawasan) kualitas air minum menurut Permenkes Nomer 736/Menkes/Per/Vi/2010 dilakukan secara eksternal dan secara internal. Untuk pengawasan eksternal ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Surabaya. Terkait dan pengawasan internal dilakukan oleh penyelenggara air minum dalam hal ini adalah PDAM Kota Malang.

Selain kualitas air nya banyaknya masyarakat yang turut bergabung dalam program Pengembangan sambungan terus-menerus bertambah sampai pada jumlah 155.000 di tahun 2017 per 1 Maret ini dengan total pelanggan di sebanyak 154,322 pelanggan, data dapat dilihat pada gambar 4.2. Perkembangan



Pelanggan. Begitu juga dengan penambahan Pelanggan, yang rata-rata disetiap tahunnya pertambahannya rata-rata 4.750 sampai dengan 9.976 pelanggan di setiap tahunnya. Dilihat dari angka tersebut tergambar bahwa masyarakat sangat mempercayai PDAM sebagai penyedia air bersih di Kota Malang, dibuktikan melalui penambahan pelanggan yang signifikan disetiap tahunnya.

PDAM Kota Malang yang merupakan Perusahaan Pelayanan Publik dalam bidang penyediaan Barang beserta jasa pelayanan air minum dan air bersih sangat mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

PDAM menyediakan berbagai layanan yaitu dari mulai pelayanan air bersih, air minum, *fountain tab* dan *fountain tab* beserta RCA diseluruh area Malang Kota. Target pelayanan air bersih dan air minum telah mencapai 100 %, yaitu 100% melayani seluruh area Malang Kota terutama untuk program unggulannya yaitu Zonai Air Minum Prima (ZAMP). Dilihat dari kegunaannya sebagai air siap minum maka PDAM harus memberikan perhatian khusus pada pelayanan air siap minum ini. Ungkap Bapak Raharjo selaku menejer produksi.

“Kita punya produk tapi apabila pelayanan yang baik tidak ada maka tidak bagus juga produk kita, untuk mendukung produk kita membutuhkan pelayanan yang bagus juga, tidak hanya menyediakan produk tapi kita perhatikan keluhan, kita jaga prosesnya, maka dari itu kita menetapkan prinsip untuk pelayanan ZAMP yaitu K-3 yang berarti Kontinue, Kualitas dan Kuantitas ketiga prinsip pelayanan itu merupakan target kita disetiap harinya” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)



Gambar.4.16 Komitmen Pelayanan

Sumber: PDAM Kota Malang

Menurut keterangan dari Bapak Rahardjono bahwa PDAM memberikan pelayanan yang prima terhadap program Zona Air Minum Prima, pelayanan dilakukan disetiap hari dengan menerapkan prinsip K-3. Pada penjabarannya K-3 dapat di lihat pada gambar 4.16 merupakan, Kontinyu atau *Continue* (berkelanjutan), dimana sistem pendistribusian air dituntut untuk kontinue secara 24 jam tanpa berhenti. Kualitas Air sangat dijaga dengan cara melindungi sumber mata air, melakukan proses chlorinasi dan rechlorinasi di intalasi pengelolaan air, pengawasan kualitas air minum secara rutin baik internal maupun eksternal, melakukan *flushing* atau *wash out* secara rutin serta memberikan tanggapan terbaik dalam perbaikan terhadap penanganan



kebocoran pipa dan rehab jaringan. Kuantitas air dengan tekanan beban puncak minimal yaitu 0,5 Bar atau.

Selain itu menurut ibu Machfiah selaku asisten menejer Humas:

“PDAM juga nyediakan Call Center untuk pengaduan terkait perpipaian, kebocoran, juga di Web kita, kita selalu menampilkan berita-berita tekini seputar PDAM, kita mem post segala bentuk pemberitahuan apabila kita akan mematikan aliran air jika ada pembedulan, atau himbauan untuk mematikan air atau tidak mengkonsumsi air ZAMP yang disebabkan penurunan zat chlor, web kita selalu aktif dan diperbarui setiap jamnya terutama perihal Zona Air Minum” (Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Ibu Machfiah mengungkapkan bahwa PDAM sangat peduli terhadap kosumennya, PDAM menyediakan *Call Center* untuk menerima pengaduan-pengaduan dari konsumen terkait intalasi air, dan pembedulan pun dilakukan kurang dari 24 jam paling cepat serta paling lambat yaitu H+1, setelah pengaduan. Selain itu Web PDAM Kota Malang selalu aktif memperbarui konten didalamnya sesuai perkembangan yang ada, web memberikan pembaruan status air di berbagai titik wilayah di Kota Malang serta adanya pemberitahuan rincian status air yaitu jumlah chlor dan tekanannya pun ditampilkan dan diperbarui disetiap menitnya. Berikut tampilan beranda web resmi PDAM Malang atau www.pdamkotamalang.com :



Gambar.4.17 Gambar Layout Web PDAM KOTA Malang,

Sumber: www.pdamkotamalang.com, Diolah Peneliti 2017



Gambar.4.18 Headline News Web Pdam Kota Malang

Sumber: www.pdamkotamalang.com, Diolah peneliti 2017

Pada Gambar 4.17, merupakan tampak dari beranda situs resmi PDAM Kota Malang, terlihat lengkap, menarik juga. Pada bagian atas terdapat Headline News yang berisikan berita-berita terbaru dari PDAM Kota Malang. Dapat dilihat pada Gambar 4.18, pada headline news terdapat pemberitahuan mengenai gangguan aliran air, gambar headline news diabadikan pada jam 18.00 WIB pada tanggal 16 Mei 2017. Pada saat itu terdapat gangguan aliran air di daerah wendit



Gambar.4.19 Indikator air siap minum.

Sumber:www.pdamkotamalang.com, Diolah peneliti 2017



Serta pada Gambar 4.19, tampak jelas indikator air siap minum. Indikator tersebut berguna dalam memberikan pembaruan status air minum di setiap titik di Kota Malang, menurut gambar tersebut bahwa air pada daerah sekitaran Kawi berstatuskan “Air Harus Dimasak Terlebih Dahulu” atau tidak dapat langsung minum karena tidak ada clor yang tersisa di dalam air, sedangkan pada gambar 4.20, sebelah kanan menunjukkan indikator air minum berstatuskan “Air Dapat Langsung Diminum” dikarenakan seluruh indikator sudah terpenuhi.



Gambar.4.20Peta Lokasi Fountain Tab Kota Malang.

Sumber:www.pdamkotamalang.com, Diolah Peneliti 2017

Di setiap status bar juga terdapat waktu pemeriksaan terakhir. Selanjutnya pada Gambar 4.20, juga merupakan bagian konten dari situs online PDAM Kota Malang yaitu merupakan Peta Lokasi Kran Air Siap Minum atau *Fountain Tab*. Peta



tersebut dilengkapi titik-titik lokasi kran air siap minum atau *fountain tab*, yang apabila titik tersebut di klik oleh pengunjung situs online akan memunculkan gambar fountain tab di lokasi tersebut, beserta alamat lengkap dan indikator air minum. Selain itu demi mendukung kelancaran dan kenyamanan pelayanan terhadap konsumen, PDAM menyediakan info *Call Center*, Info Tagihan Internet, Pasang Baru Online dan layanan Pengaduan, semua fasilitas tersebut dapat diakses secara online guna memudahkan konsumen.



Gambar.4.21Tampilan Web pelayanan

Sumber: www.pdamkotamalang.com

Yang terakhir pada gambar.4.21 merupakan gambar tampilan macam layanan yang disediakan oleh PDAM Tirta Dharma Kota Malang Secara Online. Melalui gambar berikut kita dapat melihat Info tagihan listrik pelanggan. Serta melakukan pendaftaran pemasangan baru secara online.



b. Dampak Program Terhadap Masyarakat (outcome)

1). Masyarakat masih Menggunakan air Kemasan

Program Zona Air Minum telah diamanatkan melalui peraturan pemerintah no.122 tahun 2015 maka keberadaan program ZAMP mempunyai alasan yang kuat untuk berdiri dan merubah paradigma masyarakat mengenai air minum. Program ZAMP berusaha untuk meminum air secara langsung dari kran rumah mereka. Diawal berjalannya program menurut keterangan dari Asisten Menajer Humas bahwa banyak sekali masyarakat masih enggan meminum. Namun kian lama pemikiran masyarakat sudah mulai berubah walaupun tidak secara keseluruhan.

Hal tersebut terlihat dari penggunaan fountain tab, di kawasan area ijen telah ada beberapa ditemui para pengunjung yang berolah raga meminum air langsung dari dari fountain tab yang ada di sekitar mereka disaat *Car Free Day* (CFD). Dengan begini limbah plastik air minum kemasan akan berkurang.

Diharapkan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat kota Malang lebih baik lagi di setiap tahunnya.

Namun masih ada pula masyarkat yang tidak menggunakan fountain tab sesuai dengan kegunaanya dan juga tidak memilih menggunakan fountain tab untuk air minum namun tetap memilih air minum kemasan.



Gambar.4.22 Mal penggunaan Fountain Tab, untuk mencuci tangan.

Sumber: Dokumentasi Peneliti 28 Mei Tahun 2017, Jl. Ijen Kota Malang



Gambar.4.23

Sumber: Fountain Tab Jalan. Ijen Kota Malang Dokumentasi peneliti 23

Juli Tahun 2017



Pada Gambar 4.23 terlihat jelas masyarakat yang menggunakan fountain tab dengan cara yang seharusnya. Yaitu digunakan untuk diminum bukan untuk mencuci tangan.

5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Melihat dari keberadaan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) di Indonesia belum banyak kota yang menerapkan program ZAMP, hanya 3 kota yaitu Malang, Medan dan Bogor. Peneliti menganggap program ini sebagai program inovasi dibidang pelayanan air, alasan peneliti melihat program ZAMP sebagai inovasi pelayanan publik dikarenakan bahwa hanya PDAM selaku BUMD yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya air yang sesuai Peraturan Daerah (Perda) masing-masing daerah, yang ditegaskan oleh Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 2000 tentang Kewenangan pemerintah dan kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonomi. Program ZAMP merupakan program pertama yang melakukan pengelolaan air bersih menjadi air minum, yang wilayah percobaannya dilakukan pada 3 kota yaitu Malang, Medan dan Bogor.

a. Faktor Pendukung

Sebagai program pertama maka dalam perjalanannya program akan mengalami beberapa kendala-kendala, serta terdapatnya faktor-faktor pendukung yang akan membuat program Zona Air Minum Prima akan tetap berjalan. Menurut keterangan dari Asisten Menejer Humas oleh Ibu Macfiyah bahwa:

“Saya setuju kalau program ini dikatakan inovasi. Kita yakin program ZAMP memiliki masa depan yang baik, karena program ini punya keunggulan yaitu menyediakan air minum langsung dari keran. Selain itu program ZAMP punya



tujuan yang baik bagi masyarakat dan bagi lingkungan, ditambah lagi hanya PDAM yang diberi wewenang untuk mengelola air, maka kita wajib pula memberikan pelayanan prima. Program kita juga didukung nasional dan regional juga ada payung hukumnya. Selain itu dari faktor pendukung internal yaitu sarana prasarana, sumberdaya manusianya sudah ahli, kualitas air minum juga sudah terjamin sesuai permenkes 492 tahun 2010, ditambah lagi pendanaan dari USAID” Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Ibu Macfiah selaku asisten menejer humas mengatakan bahwa Program ZAMP sudah didukung secara nasional (Peraturan Pemerintah 122 Tahun 2014) maupun regional (Peraturan walikota No. 7 Tahun 2014). Taklupa juga beliau mengungkapkan bahwa aparaturnya sudah terlatih dengan baik serta mendapatkan pendanaan dari US-AID. Didukung oleh Menejer Produksi Bapak Rahardjono, yang turut mengatakan bahwa, ZAMP merupakan satu satunya air minum yang dapat langsung diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu,

“Cuma kita yang punya pelayanan penyediaan air di kota Malang, dan maka dari itu kita kembangkan menjadi air minum, hanya program ZAMP yang mengembangkan air bersih, menjadi air minum langsung melalui kran. Ya memang ada alat lain yang bisa membuat air langsung minum tanpa harus dimasak yang sudah beredar yang dikeluarkan oleh Unilever, tapi kan harus membeli alatnya, sedangkan program kita tidak membutuhkan alat tambahan apapun” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

b. Faktor Penghambat

Selain faktor-faktor pendukung peneliti juga menyempatkan mencari informasi mengenai faktor penghambat dari program Zona Air Minum Prima. Menejer Produksi ZAMP.

“faktor penghambat dari program ini kalau saya lihat, ada pada kekurangan personil monitoring selain itu hanya pada menarik kepercayaan masyarakat itu susah sekali ditambaha lagi harus mengubah pola pemikirannya, selama 13 tahun program sudah berjalan namun masih belum dinikmati sepenuhnya oleh masyarakat, selain itu mungkin untuk sumber daya manusia kita harus menambah lagi dikarenakan program ZAMP kan berkembang tiap tahunnya” (Wawancara dilakukan pada tanggal 8 Mei 2017, Di Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Malang)



Manajer produksi merasa kendala dari program sendiri ialah kurangnya sumber daya atau personel monitoring serta menarik minat masyarakat yang dinilai sangat susah.

Susah mengubah pola pikir masyarakat agar masyarakat mau meminum air tanpa harus dimasak terlebih dahulu. Ibu Macfiah selaku asisten manajer humas juga menambahkan:

Ibu Macfiah selaku Asisten manajer humas:

“ Saya sudah ikut menjalankan sosialisasi program ZAMP dari sejak program ZAMP berjalan pertama kalinya. Yang menjadi kendala sepanjang ini hanya menarik kepercayaan dan mengubah pola pikir masyarakat itu susah sekali ditambah lagi masyarakat itu kok ya gak peduli dengan sarana prasarana yang disediakan. Cendrung seperti cuek gak perhatikan kegunaan yang bener itu gimana”

Ibu Macfiah selaku asisten manajer humas juga menyampaikan bahwa banyaknya masyarakat yang tidak peduli dengan kegunaan fountain Tab yang didijalan. Sehingga seringkali menggunakannya tidak untuk minum melainkan untuk mencuci tangan.

Temuan Penelitian

No	Fokus	Temuan Penelitian
1	Konteks	<p>a. Tujuan Pembentukan Program ZAMP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merealisasikan PP No.16 Tahun 2005 yang di perbarui dengan PP 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum. • Merealisasikan Perwali No. 7 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air • Memberikan inovasi pelayanan publik di bidang penyediaan air. • Menyediakan air siap minum untuk masyarakat kota Malang sesuai Perwali No 7 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum • Mengaliri air sesuai dengan permenkes 492 Tahun 2010 tentang Syarat air minum <p>b. Penambahan Lokasi Pelayanan ZAMP</p>



		<ul style="list-style-type: none"> • Perluasan lokasi pelayanan program Zona Air Minum Prima telah mencapai 100% di Kota Malang. • Perluasan dilakukan sesuai dengan Perwali No 7 Tahun 2014. • Target pembangunan Fountain Tab hampir memenuhi target. • Fountain Tab yang telah terpasang berjumlah 80 Fountain Tab di seluruh kota Malang. • PDAM akan menyelesaikan seluruh pembangunan 150 Fountain Tab di Tahun 2017.
2	Input	<p>a. Sumberdaya Manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDAM mendapatkan pelatihan dari CATNIP (<i>Certification and Training for Network Improvement Project</i>) untuk program ZAMP • Terdapat 8 orang yang bertugas sebagai tim Monitoring • 8 orang tim monitoring bertanggung jawab untuk pengecekan 800-900 titik tiap bulan. • Target 900 titik jarang terpenuhi, namun tidak pernah di bawah 800 titik. • Kendala ditemui, kekurangan sumberdaya tim monitoring. • Pernah menerapkan sistem tenaga kontrak namun terkendala biaya. <p>b. Sarana Prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menurut Keterangan Menejer produksi, penanggung jawab laboratorium, da asisten menejer humas. Alat dan sarana prasarana sudah terlengkapi tidak ada kendala. • PDAM masih memiliki 70 Fountain yang belum dipasang. • PDAM melakukan perawatan pada sarana prasarana dengancara melakukan flusshing. • PDAM menghimbau masyarakat untuk menjaga sarana prasarana PDAM secara bersama-sama terutama Fountain Tab. <p>C. Kerjasama</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDAM berkerjasama dengan US-AID untuk pendanaan awal.



		<ul style="list-style-type: none"> • CATNIP (<i>Certification and Training for Network Improvement Project</i>) sebagai pihak yang membantu dalam memberikan pelatihan khusus di awal pembentukan program. • Berkerjasama dengan para instansi yang mengajukan pemasangan Fountain Tab. <p>D. Sosialisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi dilakukan di awal pembentukan program. Kepada Camat, Lurah di Area pembentukan awal ZAMP. • Sosialisasi internal, yaitu kepada para staff PDAM. • Sosialisasi eksternal dilakukan di masyarakat • Sosialisasi disekolah-sekolah. • Pembentukan Duta ZAMP di tingkat SD,SMP dan SMP untuk membantu sosialisasi. • PDAM berkerjasama dengan jurusan komunikasi Universitas Muhammadiyah Kota Malang dalam mempromosikan ZAMP. • Sosialisasi di CFD <i>Car free Day</i> 7 Mei 2017, rangka menanggapi isu-isu terbaru penggunaan Fountain Tab. <p>E. Dana , Pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Awal berjalannya program ZAMP , PDAM mendapat bantuan dana dari US-AID • Setelah itu pendanaan di ambil alih Pemerintah melalui APBD melalui Pekerjaan Umum. • Pemerintah Kota Malang mengaggarkan untuk perluasan Layanan 100% di area layanan PDAM Kota Malang sebesar Rp.2,794,704,226 pada awal tahun 2012 yang digunakan pembangunan DMA (<i>District Meter Area</i>). • Diitahun 2013 sampai dengan tahun 2017 direncanakan dana sebesar Rp.1,963,500,00 • tahun 2018 sebesar Rp.2,061,675,000 untuk pengadaan <i>Chiller</i> dan RCA.
3	<p>Proses Pelaksanaan Program ZAMP</p>	<p>a. Pembubuhan Zat Chlor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syarat banyaknya kadar Chlor dalam air minimal 0,2 ppm. • Air yang boleh langsung diminum apabila Chlor tidak kurang dari 0,2 ppm



		<ul style="list-style-type: none"> • Zat Chlor bersifat korosi pada besi. • PDAM telah mengganti instalasi pipa pendistribusian menjadi pipa PVC (<i>Poly Vinyl Chloride</i>) dari besi sejak 2003. • PDAM tidak menggunakan pipa besi sejak 2003. • Kemungkinan rumah yang dibangun dibawah tahun 2003 masih menggunakan pipa besi. <p>B. Pembuangan Kotoran (Flushing)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembuangan dilakukan setiap 2 hari • Dilakukan oleh tim monitoring besertateknisi tambahan • Pembuangan dilakukan untuk mencegah terjadinya sumbatan kotoran pada pipa PDAM. • Pembuangan kotoran yang mengendap. <p>C. Monitoring Tekanan Air</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekanan air minimal 0,5 Bar. • Tekanan air yang didistribusikan harus 0,5 Bar, apabila kurang dari 0,5 Bar air tidak boleh diminum. • Tim monitoring akan memonitor tekanan air dan melaporkannya secara online. <p>D. Percepatan Perbaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepatan perbaikan dilakukan paling lama H+1 Setelah pengaduan. • Ketika perbaikan pipa, PDAM haru mengentikan aliran air sementara. • Penyebab kebocoran rata-rata dikarenakan kerusakan pipa, jauh dari faktor kesengangan. <p>E. Pengambilan Sampel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengambilan Sampel dilakukan di 2 hari sekali di setiap titik. • Sampel ambil bersamaan dengan flushing. • Sampel yang diambil akan di periksa di lab PDAM.
<p>4</p>	<p>Produk/ (Output dan Outcome)</p>	<p>a. Kualitas Air yang dihasilkan dan Pelayanan yang diberikan (output)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Air yang dialiri sudah sesuai dengan standart permekes 492 tahun 2010 • Pemantauan (pengawasan) kualitas air minum Permenkes Nomer:736/Menkes/Per/Vi/2010 dilakukan secara eksternal dan secara internal



		<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Program ZAMP sesuai prinsip Pelayanan yang ditetapkan. • Prinsip Pelayanan ZAMP K-3 (Kontinyu; Aliran air harus 24 jam terus menerus, Kualitas; dengan tekanan beban puncak minimal yaitu 0,5 Bar . • PDAM memberikan pelayanan secara online. <ol style="list-style-type: none"> 1. Headline news yang selalu diperbarui. 2. Pemberitahuan Indikator Air Siap minum secara online 3. Pengaduan online 4. Pendaftaran Pasang baru online. 5. Info tagihan rekening air secara online. <p>b. Hasil Program terhadap masyarakat (Outcome)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat menggunakan penggunaan air minum kemasan. • Masyarakat tidak meminim air ZAMP • Adanya mal penggunaan fountain tab oleh masyarakat
<p>5</p>	<p>Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat</p>	<p>a. Faktor Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internal <ul style="list-style-type: none"> - Sarana prasarana telah terpenuhi - Kualitas air berstandartkan permenkes 492 tahun 2010 tentang syarat air minum. - Sumberdaya terlatih oleh CATNIP - Sifatnya pembangunanberkelanjutan. - Program inovasi unggulan hanya terdapat di 3 kota di Indonesia • Eksternal <ul style="list-style-type: none"> - Program didukung secara Nasional (PP 122 Tahun 2015 tentang SPAM) - Program Didukung secara regional (Perwali. No. 7 Tahun 2014 tentang RI-SPAM) <p>b. Faktor Penghambat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internal <ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya personil monitoring - Pendanaan engadaan sumberdaya manusia - Proses monitoring tidak mencapai target • Eksternal <ul style="list-style-type: none"> - Sikap apatisme masyarakat



Susah mengubah Pola fikir masyarakat

Tabel 4.2 Tabel temuan Sumber : PDAM Kota Malang diolah peneliti 2017.

C. Analisis dan Pembahasan

Peneliti akan membahas serta mengevaluasi program menggunakan Evaluasi model CIPP yang pada model ini berorientasi kepada suatu keputusan (*decision oriented evaluation approach structured*). Tujuannya ialah membantu para administrator dalam menentukan keputusan lanjutan. Sesuai dengan nama modelnya, model ini membagi 4 jenis kegiatan evaluasi yaitu konteks evaluasi; evaluasi input; evaluasi proses; dan evaluasi produk. Sudjana (2006:55) beikut Evaluasi Program Zona Air Minum Prima. Selanjutnya peneliti menambahkan model evaluasi kinerja atau evaluasi implementasi kebijakan menurut Tangkilisan (2003:28) sebagai alat analisis tambahan, setelah melihat Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sebagai bentuk riil dari kebijakan pemerintah yang tertuang pada PP No.122 Tahun 2015 tentang Sistem Pengembangan Air Minum (SPAM).

1. Evaluasi Konteks Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)

Indikator konteks memfokuskan penilaian berkaitan dengan merencanakan keputusan, mengidentifikasi kebutuhan dan merumuskan tujuan program. (Stufflebeam 2003: 2) mengemukakan bahwa evaluasi *context* yaitu menentukan suatu kebutuhan, masalah-masalah, asset, dan kesempatan untuk membantu pengambil keputusan dalam menetapkan tujuan dan prioritas. Peran indikator konteks dalam



evaluasi program yaitu sebagai upaya untuk mengembangkan jelas mengenai tujuan program seperti apa yang akan dicapai dan merinci lingkungan terhadap keadaan yang nantinya akan didukung oleh suatu proses Arikunto dan Jabar (2014 :46). Adapula 3 komponen pendukung yang berkaitan dengan konteks program Zona Air Minum Prima yaitu a) Tujuan pembentukan program; b) Perluasan lokasi pelayanan Zona Air Minum Prima (ZAMP); c) Kerjasama; d) Sosialisasi.

a. Tujuan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)

Peneliti melihat bahwa penetapan tujuan dalam suatu program sangat lah dibutuhkan, pasalnya suatu pelaksanaan program akan dianggap baik apabila program tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya tujuan serta prioritas merupakan salah satu indikator konteks program Stufflebeam (2003:2). Program “Zona Air Minum Prima” ZAMP merupakan program yang baru berjalan di beberapa kota pilihan yaitu Medan, Malang dan Bogor pada saat ini. Program ini mengemban amanat dari Peraturan Pemerintah Nomor:16 tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang mengharuskan kenaikan kualitas pelayanan air bersih menjadi air minum ditahun 2008 yang sekarang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Untuk hal tersebut PDAM Kota Malang mencanangkan program Zona Air Minum Prima pada beberapa daerah di Kota Malang, program ini bertujuan menyediakan air minum langsung dari kran tanpa harus dimasak atau lebih singkatnya air siap minum.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa program Zona Air



Minum Prima telah berjalan sejak tahun 2004 di Kota Malang. Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk System Penyediaan Air Minum (RI-SPAM) maka program Zona Air Minum Prima berjalan hingga saat ini.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan asisten menejer humas yaitu dengan Ibu Macfiah, bahwa tujuan program Zona Air Minum Prima ini secara garis besar mengimplementasikan PP Nomor: 122 tahun 2015 tetang Sistem Penyediaan Air Minum. Untuk tahap awal program PDAM melakukan pemilihan lokasi sebagai pilot project ZAMP pertamakalinya yaitu adanya 3 lokasi Perumahan Pondok Blimbing Indah (PBI), Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru yang total kelurahan terlayani adalah 10 kelurahan. Selanjutnya PDAM mulai membentuk jaringan-jaringan distribusi setelah itu PDAM membangun fasilitas redisinfeksi yang meliputi: pompa dosing, residual, monitoring chorine serta penyediaan peralatan otomatisasi injeksi desinfektan. Tahapan terakhir yakni mendapatkan sertifikasi laboratorium.

Melalui tahap- tahap berikutlah maka pengimplementasian dari PP Nomor16 Tahun 2015 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dalam rangka meningkatkan kualitas air bersih menjadi air minum dapat diimplementasikan secara mantap oleh PDAM Kota Malang.

Setelah tercapainya tujuan secara umum, pemerintah Kota Malang di tahun 2006 mengesahkan Program Zona Air Minum ZAMP, program ZAMP di sah kan oleh Drs. Peni Suparpto, MAP dan di keluarkannya Peraturan Walikota Nomor: 7 Tahun



2014 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum. Pemerintah Kota Malang memberikan perhatian khusus untuk program Zona Air Minum Prima, dalam Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum menargetkan pelayanan Zona Air Minum Prima mencapai 100 persen melayani seluruh area Malang Kota. Selanjutnya menurut hasil observasi peneliti, bahwa pelayanan Program Zona Air Minum Prima telah mencapai 100 persen ditahun 2016. Maka peneliti menyimpulkan tujuan dari pada program ZAMP ini telah terlaksana yaitu menyediakan air minum berstandartkan Permenkes Nomor: 492 Tahun 2010 yaitu tentang persyaratan Kualitas Air Minum di seluruh area Kota Malang.

Selain membangun sistem pendistribusian di seluruh Kota Malang, PDAM juga membangun fasilitas umum yang merupakan bentuk dari pada Program Zona Air Minum (ZAMP) yaitu PDAM membangun fountain Tab dan RCA di berbagai tempat di Kota Malang. Yang ditahun 2017 ini ditargetkan akan tercapainya 150 Fountainn Tab di Kota Malang. Selanjutnya Program Zona Air Minum telah terlaksana lebih dari 10 tahun lamanya, dan telah melakukan pencapaian tujuan penyediaan air minum diseluruh Kota Malang selama 10 tahun lebih lamanya. Namun sangat disayangkan maksud dari pada program ini belum dapat diterima masyarakat dengan baik. Menurut hasil wawancaa peneliti dengan asisten menejer humas PDAM Kota Malang, setelah malakukan observasi pihak humas PDAM masih banyak menemukan masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas maksud dari pada Program Zona Air Minum Prima ini. Sebagian dari masyarakat masih enggan meminum air yang langsung keluar



dari kran rumah mereka tanpa memasaknya terlebih dahulu. Diungkapkan pula oleh Menejer Produksi PDAM bahwa tujuan dari pada program ZAMP yaitu menyediakan air siap minum telah tercapai dengan sangat baik hanya maksud dari pada program ZAMP lah yang belum dapat diterima oleh sebagian masyarakat.

b. Penambahan Lokasi Titik Pelayanan

Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) telah melaksanakan persiapan pelaksanaan program secara baik sesuai dengan Permenkes Nomor: 492/MENKES/VI/2010 mengenai syarat serta parameter yang ditentukan. Penambahan lokasi titik pelayanan merupakan salah satu mandat dari Peraturan Walikota Nomor: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum. Dimana titik pelayanan program Zona Air Minum Prima harus mencapai 100 persen di Kota Malang, untuk itu PDAM Kota Malang telah membangun pipa pendistribusian air minum sesuai dengan standart Permenkes Nomor 492 , menurut hasil wawancara peneliti dengan menejer produksi bahwa pada tahun 2016 pelayanan program Zona Air Minum Prima telah sampai pada angka 100 persen. PDAM juga membangun fasilitas umum demi membantu masyarakat Kota Malang, yaitu dibangunnya Fountain Tab dan RCA diberbagai kawasan di Kota Malang. Pada saat ini telah terpasang sebanyak 80 fountain tab dari 150 fountain tab yang rencananya akan di pasang di area Kota Malang. Asisten menejer humas PDAM mengungkapkan bahwa akan menyelesaikan pemasangan seluruh fountain tab di tahun 2017 ini.

Diharapkan melalui penggalakan pemasangan fountain tab di Kota Malang dapat



membuat masyarakat menjadi familiar dengan Program Zona Air Minum Pria, serta berharap masyarakat yang telah terbiasa meminum air dari fountain tab dapat membawa kebiasaan tersebut ke dalam rumahnya, keluarganya, serta lingkungan tempat tinggalnya sehingga Program Zona Air Minum Prima akan semakin lengkap.

Peneliti melihat upaya yang dilakukan PDAM dalam mengembangkan program ZAMP dilakukan dengan sangat baik, serius serta tepat yang dalam artian PDAM mengembangkan bahwa Program ZAMP tidak hanya dapat dinikmati melalui kran dalam rumah namun dibeberapa fasilitas umum juga dapat menemui kran siap minum. Fountain tab sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan air minum.

2. Evaluasi Input Program Zona Air Minum Prima.

Peneliti melakukan evaluasi input guna melihat serta menentukan sumber-sumber apa saja yang dibutuhkan dalam proses menjalankan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP), hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985:279). Bahwa Evaluasi Input merupakan segala suatu yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan evaluasi harus disiapkan benar. Input evaluasi ini akan memberikan bantuan agar dapat menata keputusan, menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan, mencari berbagai alternatif yang dilakukan, menentukan rencana yang matang, membuat strategi yang akan dilakukan dan memperhatikan prosedur kerja dalam mencapainya.



Selaku bentuk nyata dari sebuah kebijakan pemerintah maka pada indikator input peneliti menambahkan alat analisis evaluasi kebijakan yang memfokuskan input pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang dipergunakan untuk menjalankan kebijakan ataupun program. Indikator input dapat meliputi sumberdaya manusia, uang, atau infrastruktur lainnya (Tanglisan, 2003:55).

Maka pengukuran input dalam evaluasi program Zona Air Minum prima dianggap perlu karena mengukur kesesuaian sumberdaya yang dialokasikan dengan rencana uang yang telah ditetapkan. Adapun sumberdaya pendukung pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan peneliti sebagai indikator input, terdiri dari sumber daya manusia, biaya yang dibutuhkan untuk program Zona Air Minum Prima di Kota Malang, sarana dan prasarana persiapan dibutuhkan untuk pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima di Kota Malang

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu indikator input hal tersebut sejalan dengan pendapat (Tangkilisan 2003:55), bahwa Indikator input ini dapat meliputi sumberdaya manusia, uang, atau infrastruktur lainnya. Sumberdaya PDAM Kota Malang terkait program Zona Air Minum Prima menurut hasil penelitian dan pengamatan di lapangan penulis melihat bahwa sumber daya pengelola, atau aparatur di PDAM dirasa sudah terampil serta ahli dalam menangani permasalahan ZAMP secara langsung. Peralnya Sumber daya manusia dilatih dengan baik, serta diberi training khusus dari CATNIP (*Certification and Training for Network*



Improvement Project) agar dapat menjalankan program dengan baik, diawal pembentukan program. Dari ketetapan di lapangan yang disampaikan oleh menejer produksi yaitu Bpak. Ir. Suhardjono, bahwa PDAM membentuk sumber daya pengelola khusus yang disebut sebagai tim monitoring.

Tim Monitoring program Zona Air Minum Prima (ZAMP) merupakan tim yang dinilai berperan sekali dalam melakukan monitoring lapangan. Dari observasi yang dilakukan dilapangan tim monitoring berjumlah 8 orang yang untuk saat ini dan bertanggung jawab untuk memeriksa 900 titik setiap bulannya dengan 6 hari kerja.

Adapula serangkaian tugas dari tim monitoring yaitu melakukan pemeriksaan kadar klor, malakukan flushing yaitu 2 hari sekali serta melakukan pengambilan sampel 2 hari sekali.

Selain tim monitoring setiap staff PDAM diberi kegiatan mentoring disetiap minggunya, dalam kegiatan mentoring tim mentoring atau tim yang bertanggungjawab atas program Zona Air Minum Prima (ZAMP) memberikan pemahaman, serta menyampaikan perkembangan terkait program di PDAM salah satunya ya program ZAMP. Ketika kegiatan mentoring para staff dapat *sharing* /berbagi masalah-masalah yang terjadi dilapangan. Seminsal tim lapangan terkadang mengambil foto pipa, foto meter air tidak dilakukan dengan baik sehingga tidak jelas, dan menyulitkan bagian humas dalam menyunting gambar untuk diposting di web. Dengan begitu tim dilapangan akan memperbaiki kinerja mereka.



Menurut paparan diatas, penulis melihat bahwa program Zona Air Minum Prima (ZAMP) selaku pelayanan publik telah sejalan dengan Unsur-unsur Pelayanan Publik Menurut Moenir (1995:8) dalam (Galih, 2012) bahwa prosesnya kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan, salah satunya ialah unsur “Personil” atau sumber daya manusia, personil merupakan unsur yang penting dimana personil sebagai penggerak pelayanan, selaku personil pelayanan publik sudah pasti diwajibkan menekankan prinsip profesionalitas, disiplin, dan terbuka terhadap kritik seperti yang dilakukan para staff PDAM melalui kegiatan mentoring.

Apabila dilihat dari jumlahnya tim monitoring memang cenderung menarik perhatian dengan dilihat jumlah personil serta tanggungjawab yang dipikul yaitu 800-800 titik setiap bulannya, menurut informasi yang disampaikan oleh menejer produksi terkadang setiap bulannya tidak sampai 900 titik tapi PDAM selalu mengusahakan agar tidak kurang dari 800 titik. Melihat hal itu telah menjadi resiko tersendiri untuk para aparatur dalam mempertahankan pelaksanaan program agar program berjalan dengan baik. PDAM pernah menerapkan tenaga kerja kontrak, namun kian lama muncul kendala baru yaitu kendala pembiayaan. Sehingga memutuskan untuk tidak merekrut tenaga kontrak. PDAM sendiri tidak menghendaki penambahan tim monitoring secara sembarangan dikarenakan tim monitoring harus diisi oleh tenaga kerja ahli dan pakar dibidangnya. Selain tim



monitoring, terdapat tim lab yang bertugas untuk menganalisa sampel air yang diambil setiap dua hari sekali.

Namun sejauh ini peneliti melihat pelaksanaan program Zona Air Minum Prima tetap berjalan sebagaimana mestinya, terlepas dari sedikitnya jumlah sumberdaya yang dimiliki saat ini namun tidak menjadikan suatu halangan untuk menjalankan program dengan baik dan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dapat bersama-sama kita amati melalui web online PDAM Kota Malang yaitu www.pdamkotamalang.com, masyarakat dapat mengamati pada konten indikator air siap minum di pojok bawah sebelah kanan, pada konten tersebut terdapat laporan yang dilakukan setiap menit mengenai kadar air dan tekanan air, indikator tersebut berjalan dan berubah setiap menitnya. Sehingga dapat disimpulkan tim monitoring dan seluruh aparat PDAM bekerjasama sangat baik dan giat dalam menjalankan program Zona Air Minum Prima.

b. Sarana Prasarana

Pelaksanaan program Zona Air Minum Prima dapat berjalan dengan tujuan/sasaran apabila sarana dan prasarana memadai. Perasarana ialah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek dsb) (Kamus Besar BI, 2002:893). Selanjutnya sarana adalah segala sesuatu (bisa berupa syarat atau pun upaya) yang dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan (Kamus Besar BI, 2002:999). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir (1995:8) dalam galih (Galih, 2012)



mengenai Unsur-Unsur Pelayanan Publik yang dalam prosesnya kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan dalam prosesnya kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan salah satunya ialah sarana prasarana.

Menurut hasil observasi dilapangan peneliti melihat sarana prasaran terkait program Zona Air Minum telah terpenuhi dengan baik khususnya ditahun 2016.

Menurut keterangan yang didapat peneliti melalui narasumber yaitu Menejer produksi, bahwa sarana prasarana sudah dilengkapi mulai awal berjalannya program, dikarenakan untuk menjalankan program Zona Air Minum Prima sarana prasarana harus terpenuhi. Kelengkapan alat dilab produksi sudah terpenuhii dengan baik sehingga proses produksi air tidak mengalami kendala dan kami dapat mendistribusikan air minum berstandartkan Permenkes Nomor: 492 Tahun 2010. Bahkan PDAM masih memiliki 60 fountain tab yang belum terpasang yang rencananya akan dipasang seluruhnya ditahun 2017. Kelengkapan dari alat sarana prasarana dianggap bukan sesuatu yang luar biasa apabila tidak disertai perhatian husus dari pera penggunaanya dan dijaga dengan baik maka tidak hanya menilai kelengkapan penelitipun menilai perawatan sarana prasarana yang telah telengkapi lebih dari 10 tahun lamanya.

Guna menjaga sarana-prasarana yang ada, guna menjaga sarana prasarana dan kualitas air tentunya yang ada maka dilakukannya monitoring dan *flushing* pembersihan pipa- pipa), yaitu pembersihan pipa, flushing dilakukan dengan cara



membuang air PDAM dengan kecepatan tinggi untuk menghilangkan endapan kotoran dan udara yang terjebak di pipa PDAM. Selain itu juga dibuatnya MoU (*memorandum of understanding*) khusus antara PDAM dengan Lembaga/pihak yang mengajukan permintaan pemasangan Fountain tab di area tertentu. MoU tersebut berisikan mengenai kesepakatan antara kedua belah pihak bahwa, pihak yang mengajukan bertanggung jawab atas sarana prasarana yang telah diberikan oleh PDAM, bertanggung jawab untuk menjaga kebersihannya serta fisik keberadaannya. Selanjutnya PDAM mengharapkan kerjasama dari masyarakat, agar lebih aktif dan peduli mengenai sarana prasarana, mengharapkan apabila menemui kebocoran, kerusakan pada fasilitas PDAM diharapkan segera melapor.

Malalui paparan diatas ditengkan menurut data yang telah didapat peneliti dilapangan bahwa sarana prasarana terkait program Zona Air Minum Prima oleh PDAM Kota Malang telah terlengkapi sejak awal berjalannya program hal tersebut sesuai dengan Permendagri Nomor 70 Tahun 2016 tentang Pedoman Pemberian Subsidi dari Pemerintah Daerah Kepada Badan Usaha Milik Daerah Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Pemerintah memberikan subsidi berupa sarana prasarana guna kelancaran Penyelenggaraan Penyediaan Air Minum (SPAM) melalui program Zona Air Minum Prima (ZAMP). Pemenuhan sarana prasarana sejalan dengan Standar Pelayanan Publik menurut Kepmenpanan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2006:21-24) penyelenggaraan pelayanan publik wajib



penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai untuk mendukung berjalannya pelayanan publik.

c. Sosialisai Program Zona Air Minum Prima

Dalam pelaksanaan keijakan ataupun program keberhasilannya ditentukan oleh beberapa faktor salah satunya ialah komunikasi. Hal tersebut diungkapkan oleh Dwijowijoto (2003:174) yang turut menjelaskan bahwa komunikasi dan koordinasi yang sempurna merupakan suatu syarat pelaksanaan suatu kebijakan. Salah satu bentuk komunikasi dalam program Zona Air Minum Prima ialah adanya kegiatan sosialisasi. Sosialisasi dianggap bentuk komunikasi yang paling tepat dalam menyampaikan maksud serta tujuan program kepada bagian internal maupun eksternal. Sosialisasi dianggap sangat penting untuk dilakukan setiap pelaksana kebijakan ataupun program agar pihak-pihak terkait program mengetahui informasi apa saja yang harus dipersiapkan dan apa saja yang harus dilakukan saat pelaksanaan agar pelaksanaan berjalan sesuai tujuan yang diharapkan atau yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Edward III dalam Widodo (201:97) bahwa informasi terkait kebijakan publik perlu disampaikan kepada para pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka siapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan dengan baik sehingga tujuan dan sasaran kebijaaan dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Program Zona AirMinum Prima (ZAMP) di Kota Malang diadakannya sosialisai sejak awal



berdirinya program Zona Air Minum Prima (ZAMP) kepada bagian internal yaitu kepada staf PDAM Kota Malang. Mengenai apa saja yang harus dipersiapkan, tatacara pelaksanaan program, cara pendistribusian air, pengenalan sistem pendistribusian air, desinfeksi air dan lain sebagainya. Maka peneliti mengamati bahwa hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Edward III dalam Widodo (2010:97) bahwa informasi terkait kebijakan publik perlu disampaikan kepada para pelaku kebijakan atau kepada pihak PDAM itu sendiri, agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka siapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan dengan baik sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Selanjutnya dilakukannya sosialisasi kepada bagian eksternal yaitu kepada masyarakat yang dinilai sebagai sasaran utama program Zona Air Minum Prima. Pada Awal berdirinya program Zona Air Minum Prima (ZAMP) yaitu pada tahun 2004, PDAM melakukan sosialisasi kepada Kecamatan dan Kelurahan di Kota Malang. Sosialisasi terus dilakukan sampai pada saat ini tidak hanya pada awal berdirinya program. Sosialisasi tetap dilakukan sampai pada saat ini walaupun program Zona Air Minum Prima (ZAMP) telah berjalan selama 10 tahun lebih. Melalui hasil wawancara peneliti dengan asisten menejer humas PDAM Kota Malang, bahwa alasan dari pelaksanaan sosialisasi yang tidak berhenti sampai pada saat ini dikarenakan masih banyak masyarakat Kota Malang yang masih enggan untuk meminum air siap minum ZAMP, bahkan walau pun program telah berjalan



10 tahun lamanya masih saja ada masyarakat yang tidak mengetahui bahwa PDAM Kota Malang telah mengaliri air siap minum selama 10 tahun lamanya di seluruh Kota Malang. Selain itu PDAM ingin maksud dari program Zona Air Minum Prima (ZAMP) ini tersampaikan dengan baik dan benar, bahwa air yang distribusikan oleh PDAM merupakan air siap minum, dan fountain tab serta RCA yang berada di kawasan fasilitas umum digunakan untuk minum bukan untuk hal lainnya.

Tim humas PDAM sangat giat melakukan sosialisasi, ditahun 2010 PDAM telah melakukan pencarian Duta ZAMP ditingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai Sekolah Menengah Akhir (SMA). Duta ZAMP ini diharapkan menjadi bagian dari tim humas dalam membantu sosialisasi Program Zona Air Minum Prima (ZAMP), diharapkan para Duta ZAMP melakukan tugasnya sebagai wakil dari pada Program ZAMP dalam mensosialisasikan program ZAMP kepada lingkungan sekolahnya, lingkungan tempat tinggal dan sampai pada keluarga mereka dirumah. Pembentukan Duta Zamp ini tidak hanya sebagai sambung informasi PDAM namun diharapkan para Duta dapat membantu PDAM dalam merubah *mindset* 'bahwa air harus dimasak terlebih dahulu' dan menanamkan pola fikir baru bahwa air tidak harus dimasak terlebih dahulu untuk bisa diminum. PDAM melakukan sosialisasi di sekolah di Kota Malang agar generasi penerus dapat memajukan program ZAMP lebih baik lagi dimasa pendatang. Berikut ungkap Asisten menejer humas:



“Kita sudah telalu terlambat untuk mengubah pola pikir orang dewasa bahwa air tidak harus dimasak terlebih dahulu untuk bisa diminum sehingga kita akan coba mengubah mindset adik-adik kita untuk dapat berkebang di masa mendatangnya”

Dari paparan Asisten Menejer Humas PDAM Kota Malang, peneliti menganggap cara yang dilakukan oleh PDAM merupakan cara yang tepat untuk menarik minat generasi muda dalam membawa perubahan dan hidup dengan cara lebih hemat tanpa harus membuang gas untuk memasak air ataupun membeli air kemasan di supermarket serta dapat mengurangi limbah plastik dari air minum kemasan.

Selain menunjuk duta, Bagian Humas PDAM memperhatikan isu-isu terkini mengenai bagaimana masyarakat memperlukaan fasilitas umum program Zona Air Minum (ZAMP) yaitu Fountain Tab. Fountain tab di bangun di area umum, di area fasilitas sosial maka para penggunanya diharapkan lebih bijak dalam menggunakan fasilitas tersebut namun sering ditemui Fountain Tab terkadang digunakan untuk mencuci tangan, bahkan berdasarkan temuan dilapangan yang ditemukan oleh bagian humas melalui akun Facebook “Peduli Malang” bahwa Fountain di area Ijen Boulevard digunakan untuk pengunjung *Car Free Day* memandikan hewan peliharaan. Hal tersebut membuat pihak PDAM saat tidak nyaman, dan pihak humas langsung melakukan tindakan untuk merespon hal tersebut. Bentuk respon tersebut yaitu berupa pembuatan *event* sosialisasi di depan Simpang Balapan Ijen dan menggandeng duta-duta cilik ZAMP serta mahasiswa jurusan komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang untuk melakukan Survei, acara tersebut dilaksanakan pada 7 Mei 2017 seperti yang telah di uraikan oleh peneliti.



Dari paparan diatas peneliti melihat berbagai upaya telah dilakukan untuk penyaluran informasi agar informasi dan maksud program dapat diterima dengan baik oleh masyarakat selaku sasaran program sesuai dari. Dwijowijoto (2003:174) yang turut menjelaskan bahwa komunikasi dan koordinsi yang sempurna merupakan suatu syarat pelaksanaan suatu kebijakan. Melihat dari upaya-upaya yang telah dilakukan PDAM berusaha menciptakan koordinasi yang baik antara pelaku kebijakan dan pelaksana kebijakan yaitu masyarakat. Sosialisasi yang pada umumnya hanya dilakukan di awal pelaksanaan namun sosialisasi dilakukan terus menerus selama 10 tahun lebih. Sejauh ini PDAM tidak menemui kendala yang besar mengenai sosialisasi, dikarenakan pihak PDAM menyadari dan memberi pemakluman terhadap segala respon, masalah, dan umpan balik yang tidak sesuai harapan dalam sosialisasi sudah pasti muncul dikarenakan sangat lah susah mengubah *mindset* atau pola pikir masyarakat diseluruh Kota Malang. Namun hal tersebut tidak membuat PDAM berkecil hati dalam melaksanakan program Zona Air Minum Prima, justru membuat PDAM semakin optimis untuk terus melakukan sosialisasi sampai kapan pun agar program Zona Air Minum Prima dapat diterima dengan baik tanpa keraguan oleh masyarakat serta tercipta koordinasi yang baik antar PDAM dan Masyarakat di Kota Malang



d. Kerjasama (*Partnership*), Kemitraan

Kerjasama dirasa sangat penting bagi berjalannya suatu program agar program yang ditetapkan dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, sejalan dengan pendapat Tangkilisan (2005:86) Perlu diadakannya kerjasama dengan kekuatan yang diperkirakan akan timbul. Kerjasama tersebut berdasarkan hak, kewajiban dan tanggungjawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan. Hal tersebut senada dengan pendapat Sulistiyani (2004:129) bahwa kemitraan dapat dimaknai sebagai bentuk persekutuan antara dua pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerjasama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas disuatu bidang usaha tertentu, atau tujuan tertentu, sehingga dapat memperoleh hasil yang baik.

Program Zona Air Minum Prima mulai ber operasi pada tahun 2004 dan disahkan pada tahun 2006, sejak dimulainya program Zona Air minum prima maka begitu juga kerjasama pun dimulai serta diawali dari PDAM yang bergabung dengan PERMAPSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Indonesia) serta berkerja sama dengan US-AID (*United States-Agency for International Development*) dalam melakukan program CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*). CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*) yang merupakan lembaga swasta memberikan pengarah dan pelatihan untuk menunjang terselenggaranya ZAMP. Dan Dana untuk program ZAMP didapat dari bantuan US-AID dalam bentuk bantuan dana proyek dan dari APBD Kota Malang. Menurut



temuan dilapangan saat ini PDAM memiliki aparatur yang baik serta terlatih untuk menyelenggarakan program ZAMP (Zona Air Minum Prima) berkat kerjasama dengan CATNIP (Certification and Training for Network Improvement Project).

Menurut keterangan menejer produksi ZAMP selaku narasumber penelitian, bahwa pendampingan awal yang dilakukan oleh US-AID dan CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*) membuahkan hasil yang baik, serta untuk sekarang ini program dibiayai oleh APBD yaitu melalui Dinas PU (Pekerjaan umum) untuk pemasangan Fountain Tab.

Pada saat ini untuk biaya pemasangan fountain tab PDAM bekerjasama dengan Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Pekerjaan Umum memberi dana untuk alat saluran, keran serta wadah fountain tab, kalo dirinci mungkin menghabiskan biaya sebesar Rp3000.000 untuk satu fountain tab yang dibangun untuk masyarakat umum, untuk saat ini kemitraan kita cuma bermitra dengan pihak-pihak lembaga yang meminta pemasangan fountain tab di area mereka, contohnya seperti (sekolahan, universitas, dan kantor). Dilihat dari temuan dilapangan didukung oleh keterangan Menejer Produksi dan asisten menejer humas bahwa saat ini PDAM hanya bermitra dengan Dinas Pekerjaan Umum serta bermitra oleh lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas fasilitas fountain tab yang telah dibangun PDAM di wilayah lembaga tersebut, lembaga yang berkaitan akan bertanggung jawab akan fisik fountain tab yang telah di bangun di wilayah lembaga tersebut contohnya seperti menjaga



kebersihan, ke awetan alat, melaporkan apabila ada kerusakan yang serius kepada PDAM Kota Malang.

e. Dana (Pembiayaan)

Sumberdaya Uang, Dana, Pembiayaan ataupun Anggaran merupakan bagian dari indikator input sejalan dengan pendapat Tangkilisan (2003:55) bahwa indikator input meliputi sumberdaya manusia, uang, dan infrastruktur. Adanya biaya/anggaran yang memadai, dapat membantu melancarkan pelaksanaan suatu kebijakan sehingga diharapkan tujuan/sasaran dapat tercapai secara optimal. Maka uang atau dana merupakan salah satu unsur penting dalam mempengaruhi proses pelaksanaan program yang akan peneliti bahas.

Seperti yang dibahas pada konteks program pada bagian kerjasama atau kemitraan bahwa PDAM melaksanakan program ZAMP telah mendapatkan bantuan US-AID (*United State - Agency for International Development*) untuk dana pelaksanaan program. Berkerjasamanya PDAM dengan US-AID membuat program Zona Air Minum (ZAMP) bersubsidi gratis diawal berjalannya program dengan harapan program ZAMP akan menjadi program bersubsidi maka apabila program berjalan dengan baik sesuai apa yang telah ditetapkan. Diawal pembangunannya Program ini dikenakan biaya tambahan bagi kawasan yang disaluri ZAMP yaitu sebesar 0,5 persen dari harga normal. Penambahan biaya sebesar 0,5 persen dinilai seimbang dengan biaya yang dikeluarkan untuk instalasi pendistribusian air pada waktu itu.



Begitu pula terdapat Rancangan investasi yang telah dianggarkan pada RI-SPAM (Rancanangan Induk Sistem - Pengembangan Air Minum) yang tertuang pada Perwali No. 7 Tahun 2014 tentang RI-SPAM Kota Malang untuk target Layanan 100% di area layanan PDAM Kota Malang. Maka guna mencapai target tersebut pemerintah kota Malang mengalokasikan dana melalui Rancangan investasi sebesar Rp.2,794,704,226 pada awal tahun 2012 yang digunakan pembangunan DMA (*District Meter Area*). Dan ditahun 2013 sampai dengan tahun 2017 direncanakan dana sebesar Rp.1,963,500,00 serta untuk tahun 2018 sebesar Rp.2,061,675,000 untuk pengadaan *Chiller* dan RCA. Rancangan dana pada saat ini hanya terhenti pada tahun 2018, mengingat program Zona Air Minum Prima telah menuai banyak pencapaian di tahun 2017 ini terutama mengenai pembangunan fountain tab yang tahun ini ditargetkan akan selesai, serta untuk target area pelayanan menurut temuan peneliti telah tercapai sejak tahun 2016. Sehingga berhentinya dana untuk perluasan playanan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) di tahun 2018 dirasa sudah cukup. Mungkin untuk dana selanjutnya akan dialokasikan untuk pengembangan pada bagian lain dari program Zona Air Minum (ZAMP).

Sesuai dengan paparan diatas bahwa pendanaan program Zona Air Minum Prima terlihat sangat mantap dan pihak PDAM tidak merasa mengalami kendala pada pendanaan terutama penadaan untuk mendukung fasilitas program ZAMP. Terlihat dari temuan dilapangan bahwa seluruh pendanaan di alokasikan untuk *chiller* dan



RCA, sementara melihat dari jumlah sumber daya manusia masih mengalami kekurangan.

Dengan pendanaan yang baik namun tidak seimbang, dikatakan tidak seimbang dikarenakan pendanaan hanya dialokasikan untuk fasilitas tidak untuk sumber daya manusia. Pemerintah Kota Malang telah mendukung program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sehingga telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada Perwali No: 7 Tahun 2014 tentang RI-SPAM Kota Malang sesuai dengan Permendagri Nomor 70 Tahun 2016 tentang Pedoman Pemberian Subsidi dari Pemerintah Daerah Kepada Badan Usaha Milik Daerah Penyelenggara SPAM, sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah Kota Malang kepada PDAM Kota Malang selaku Badan Usaha Milik Daerah.

3. Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)

Indikator proses memfokuskan pada penelitian bagaimana sebuah kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat seperti layakanya program Zona Air Minum (ZAMP) oleh PDAM kota Malang kepada masyarakat Kota Malang yang ditransformasikan dari Peraturan Pemerintahan No. 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Indikator ini meliputi aspek efektifitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu (Tangkilisan 2003 :55). Maka dari itu peneliti melihat bagaimana pelaksanaan kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang tertuang pada Peraturan Pemerintah No: 122 Tahun 2015. Dengan ini peneliti akan



menjabarkan serta menganalisis mengenai proses pelaksanaan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) terutama terkait pendistribusian air minum kepada pelanggan PDAM atau masyarakat kota Malang. Seluruh kegiatan proses pendistribusian air ZAMP telah sesuai dengan peraturan yang tertuang pada Peraturan Walikota Malang No. 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RI-SPAM), yaitu : 1) Aktivitas pembubuhan gas Chlor diproses produksi awal; 2) Pembubuhan gas secara otomatis apabila terjadi penurunan kadar (sisa Chlor) di Zona Zamp; 3) Pembuangan udara dan pembuangan endapan kotoran didalam pipa secara kontinyu; 4) Monitoring tekanan air secara periodic; 5) Percepatan perbaikan kebocoran; 6) Menjaga aliran tetap mengalir 24 jam; 7) Pengambilan sampel air dan langsung diikuti dengan pemeriksaan kualitas air di laboratorium.

a. Pembubuhan zat chlor, Hypochlorit

Sesuai dengan peraturan walikota Malang No. 7 Tahun 2014 , mengenai Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RI-SPAM) agar air dapat dikonsumsi tanpa harus dimasak maka air harus melalui beberapa proses salah satunya ialah proses desinfeksi merupakan proses dimana air akan disteril dari bakteri-bakteri, virus, serta kotoran yang ada. Proses ini disebut desinfeksi yang dilakukan di Laboratorium Instalasi Pengelolaan Air. Sesuai temuan dilapangan bahwa PDAM menetapkan air seperti apa yang layak diminum, air yang layak diminum adalah air yang terbebas dari bakteri-bakteri berbahaya, serta kotoran-kotoran yang dibawa oleh



air dari sumbernya, untuk itu semua maka dilakukan desinfeksi dengan cara dilakukannya pembubuhan *Chlor*.

Chlor merupakan senyawa berbentuk gas, yang dibubuhkan di air untuk membunuh bakteri, mencegah agar bakteri tidak dapat berkembang di dalam air tersebut. Pembubuhan dilakukan secara otomatis apabila terjadi penurunan kadar *chlor* dalam air disuatu kawasan dan menetapkan syarat *chlor* minimal 0,2 pmm.

Dengan ini peneliti melihat bahwa dapat disimpulkan bahwa proses desinfeksi merupakan proses utama dari serangkaian program ZAMP, dikarenakan melalui proses ini air dipastikan terbebas bakteri dan siap diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu.

Peneliti menyimpulkan dua dari tujuh proses yang ditetapkan oleh Perwali No 7 Tahun 2014, yaitu Pembubuhan Chlor dan Penambahan Chlor otomatis apabila terjadi penurunan chlor telah dilakukan dengan sangat baik, terlihat dari bagaimana PDAM yang selalu tepat waktu dalam memposting laporan kadar chlor pada Air diberbagai titik, laporan tersebut terposting pada halaman utama Web PDAM Kota Malang. Selanjtnya PDAM telah menghentikan penggunaan pipa besi dan mengganti pipa pendistribusian air menggunakan pipa plastik atau PVC (*Poly Vinil Chloride*) sejak tahun 2003. Hal tersebut dikarenakan pipa besi bersifat korosi apabila terkena gas chlor maka air yang telah steril akan kembali bercampur dengan zat Pb atau Timbal. Melalui keterangan itu penulis menarik kesimpulan bahwa bangunan rumah dibawah tahun 2003 masih berkemungkinan menggunakan instalasi pipa air yang



lama yaitu menggunakan besi, Sehingga untuk mengkonsumsi air langsung dari keran belum diajurkan

b. Pembuangan Kotoran di Pipa (*Flushing*)

Pembuangan kotoran dan udara udara di pipa merupakan tahap ke 3 (tiga) dari proses pendistribusian air pada Perwali No: 16 Tahun 2014 tentang RI-SPAM.

Pembuangan kotoran dan udara dilakukan demi menjaga kualitas air serta sarana prasarana, proses pembuangan endapan kotoran di pipa PDAM juga merupakan rangkaian proses pendistribusian air. Agar air yang didistribusikan terbebas dari kotoran maka akan dilakukannya *Flushing* yaitu pembuangan air dengan kecepatan tinggi agar kotoran yang mengendap didalam pipa akan dapat dikeluarkan.

Pembuangan air dilakukan secara terjadwal dilakukan di lebih dari 1000 titik. Tidak hanya pembuangan kotoran namun juga pembuangan udara yang terjebak pada pipa PDAM. Udara yang tejebak dalam pipa tidaklah baik, selain berpotensi menyebabkan pertumbuhan bakteri udara di pipa akan menyebabkan percepatan pada meter air pelanggan.

Kegiatan Flushing dilakukan bersamaan dengan pengambilan sampel air, dan dilakukan dua hari sekali paling sedikit. Kegiatan flushing juga merupakan bagian penting dari keseluruhan proses. Menurut dari keterangan menejer produksi PDAM

Kota Malang, flushing dilakukan disetiap titik, serta disertai foto disetiap titiknya sebagai pertanggungjawaban kepada tim pengawas. Temuan dilapangan mengatakan bahwa memang benar adanya foto-foto kegiatan flushing, foto –foto tersebut dikirim



langsung dari lapangan melalui media sosial *Whatsap* kepada grup khusus yang dibentuk didalam media sosial tersebut. Selain itu foto-foto atau bukti dari kegiatan flushing serta pengambilan sampel diolah langsung oleh bagian pengelolaan aset, melalui pengelolaan aset peneliti berhasil mendapatkan beberapa foto kegiatan flushing yang telah ditampilkan pada penyajian data. Melalui temuan dilapangan tersebut peneliti melihat keseriusan dalam pelaksanaan flushing oleh para teknisi ahli PDAM.

c. Monitoring Tekanan Air

Tekanan air merupakan faktor yang penting juga untuk diperhatikan selain, pembubuhan chlor, monitoring sisa chlor. Melalui penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa tekanan air yang ditetapkan sebagai tekanan air standart PDAM untuk ZAMP (Zona Air Minum Prima) yaitu tekanan minimal 0,5 Bar. Air didistribusikan dengan kecepatan dan tekanan tinggi secara Kontinyu dengan System Zona Layanan atau DMA (Distric Meter Area). Terdapat alasan yang kuat mengenai penetapan besarnya tekanan air yaitu menurut hasil observasi alasannya ialah karena apabila tidak tekanannya dibawah 0,5 akan memungkinkan bakteri ikut masuk kedalam pipa, apabila dipipa kita terjadi kebocoran.

Sebaliknya jika tekanannya sangat kuat bakteri diluar tidak dapat masuk. Apabila terjadi penurunan tekanan, akan dikeluarkannya *statement* status bahwa air pada area tersebut harus dimasak terlebih dahulu yang akan diposting di web PDAM, tidak hanya ketika tekanan turun namun status setiap saat akan dilaporkan



secara terus menerus, dan hasil laporan dapat langsung di lihat pada web PDAM. Kegiatan Monitoring akan dilakukan oleh tim Monitoring beserta para teknisi pembantu. Sesuai keterangan dilapangan ditemukan kendala pada sumberdaya manusia bahwa kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan kegiatan monitoring tidak berjalan lancar. Program ZAMP mengalami kekurangan sumber daya monitoring yaitu sumberdaya hanya berjumlah 8 orang sebagai tim monitoring yang bertanggung jawab atas 900 Titik di kota Malang. Maka seringkali tim monitoring tidak mencapai target 900 titik menyebabkan proses monitoring tidak berjalan dengan baik.

d. Percepatan Perbaikan Kebocoran Pipa

Percepatan perbaikan kebocoran merupakan upaya dalam memperlancar berjalannya program. Perbaikan harus dilakukan dengan cepat agar tidak banyak air yang terbuang sia – sia dan juga mencegah bakteri masuk ke aliran air. Menurut Perwali No. 7 tahun 2014 terdapat 2 jenis kehilangan air yaitu: 1) Kehilangan air pada sistem distribusi, disebut sebagai *real losses* (Thornton, dkk.,2008:5) contohnya seperti yang ditemui dilapangan yaitu pecahnya pipa, terlepasnya pipa dari sambungan, kerusakan lainnya yang tidak disengaja.

2) Kehilangan non fiskal, yang berakibat kepada kehilangan kepada kehilangan penerimaan atas pengelolaan air, termasuk didalamnya meteran yang tidak akurat hingga penggunaan air secara ilegal, kehilangan disebut sebagai *apparent loses* (Thornton, dkk.,2008:5) atau disebut kehilangan air komersial. Biasanya apparent



loses terjadi karena adanya faktor kesengajaan yaitu seperti oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang mencuri air PDAM secara illegal. Percepatan perbaikan masuk dalam indikator waktu penyelesaian dalam Kepkemenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standart Pelayanan Publik dalam (Ratmiko, 2006:21-24) dimana waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. PDAM Kota Malang menetapkan standart percepatan perbaikan kebocoran paling lama H+1 sejak pengaduan diberikan.

Menurut hasil observasi peneliti melalui wawancara dengan asisten menejer humas, bahwa kehilangan air sering terjadi akibat faktor-faktor alami yaitu jauh dari kesengajaan seperti tertekannya pipa dengan badan jalan atau akar pohon, pecah ya pipa dikarenakan proyek-proyek masyarakat yang tidak sengaja mengenai pipa PDAM. Pelayanan percepatan perbaikan harus diberikan karena agar PDAM dapat meminimalisir kehilangan air, serta PDAM tidak dapat berlama-lama menghentikan aliran air sesuai dengan PP Nomor: 122 Tahun 2015 tentang Penyediaan Sistem Air Minum Pasal 29 ayat 1. Bahwa perbaikan dapat mengakibatkan pemngentian pelayanan air minum kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna meminimalisir kemungkinan masyarakat mengkonsumsi atau memakai air yang belum terjamin kebersihannya.



e. Pengambilan Sampel Air

Pengambilan sampel dan pemeriksaan sampel air tidak hanya dilakukan di awal berjalannya program namun pengambilan sampel air terus dilakukan selama program Zona Air Minum Prima (ZAMP) berjalan. Menurut hasil penelitian, pengambilan sampel air dilakukan secara rutin setiap 2 hari sekali, sampel air di ambil bersamaan dengan kegiatan monitoring yang dilakukan oleh tim monitoring. Sampel air yang telah di ambil dan diperiksa di Lab intalasi Pengelolaan Air bagaimana kualitas airnya. Kualitas air haruslah sesuai dengan Permenkes No 492 Tahun 2010 tentang Syarat Kualitas Air Minum. Penanggung jawab lab instalasi pengelolaan air mengatakan bahwa pengambilan sampel air akan dilanjutkan dengan pemeriksaan kualitas air di Lab Pengelolaan Air PDAM.

PDAM yakin bahwa menjaga kualitas air merupakan langkah penting demi mempertahankan kualitas.

4. Produk Program Zona Air Minum Prima (ZAMP)

Evaluasi produk atau hasil (output) digunakan untuk menentukan keputusan apa yang akan dikerjakan berikutnya. Apa manfaat dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan program yang dibuat? Apakah memiliki pengaruh dan dampak dengan adanya program tersebut? Evaluasi hasil berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279) dalam (Sudjana, 53-55). Selanjutnya output berguna untuk memfokuskan hasil atau produk yang dapat dihasilkan oleh suatu kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya juga dapat dilihat melalui seberapa minat masyarakat/orang yang berhasil mengikuti



program tertentu. Goerge Edwards (Tangkilisan 2003:55) Sejalan dengan itu, peneliti akan menganalisis produk keluaran dari program Zona Air Minum (ZAMP), pelayanan program, beserta mencari informasi bagaimana minat masyarakat terhadap produk keluaran Program ZAMP.

a. Kualitas Produk yang dihasilkan dan Pelayanan yang dihasilkan (output)

Indikator outputs (hasil) dalam evaluasi kebijakan publik ialah memfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa banyak orang yang berhasil mengikuti program Zona Air Minum Prima dalam Tangkilisan (2003:28). Produk dari program Zona Air Minum yaitu berupa air siap minum. Menurut temuan dilapangan, kualitas air minum PDAM telah memiliki kualitas yang baik untuk dikonsumsi sebagai air langsung minum tanpa dimasak terlebih dahulu. Kualitas dikatakan telah baik dikarenakan Air PDAM telah memenuhi syarat permenkes nomor 492 tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Setelah melalui beberapa pengujian laboratorium maka ditetapkan lah stadar khusus air langsung minum PDAM yaitu menetapkan kadar gas chlor yang baik dan benar pada air minum sebesar 0,2, tekanan air sebesar 0,5 Bar dan pengaliran selama 24 jam tanpa henti. Peneliti melihat bahwa PDAM telah melakukan prosedur pendistribusian air dengan baik, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa air yang akan diterima masyarakat merupakan air minum yang aman serta sehat.



Dalam rangka menjaga kualitas, maka berbagai proses telah dengan baik dan cermat yang dimulai dari 1. Pembubuhan Gas Chlor; 2. Melakukan Flushing; 3. Monitoring Tekanan Air; 4. Percepatan Perbaikan; 5. Pengambilan Sampel Air. Selain itu adanya pemantauan (pengawasan) kualitas air minum menurut Permenkes Nomer 736/Menkes/PER/VI/2010 dilakukan secara eksternal dan secara internal. Untuk pengawasan eksternal ini dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota terkait dan pengawasan internal dilakukan oleh penyelenggara air minum dalam hal ini adalah PDAM Kota Malang. Tak lupa banyaknya masyarakat yang turut bergabung dalam program Pengembangan sambungan terus-menerus bertambah sampai pada jumlah 155.000 di tahun 2017 per 1 Maret ini dengan total pelanggan di sebanyak 154,322 pelanggan, data dapat dilihat pada gambar 4.2. Perkembangan Pelanggan. Begitu juga dengan pertambahan Pelanggan, yang rata-rata disetiap tahunnya pertambahannya rata-rata 4,750 sampai dengan 9.976 pelanggan di setiap tahunnya. Dilihat dari angka tersebut tergambar bahwa masyarakat sangat mempercayai PDAM sebagai penyedia air bersih di Kota Malang.

PDAM Kota Malang yang merupakan Perusahaan Pelayanan Publik dalam bidang penyediaan Barang beserta jasa pelayanan air minum dan air bersih sangat mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, PDAM menyediakan berbagai layanan yaitu dari mulai pelayanan air bersih, air minum, *fountain tab* dan *fountain tab* beserta



RCA diseluruh area Malang Kota. Target pelayanan air bersih dan air minum telah mencapai 100 %, yaitu 100% melayani seluruh area Malang Kota terutama untuk program unggulannya yaitu Zonai Air Minum Prima (ZAMP).

Menurut temuan dilapangan, PDAM memberikan pelayanan yang prima terhadap program Zona Air Minum Prima, pelayanan dilakukan disetiap hari dengan menerapkan prinsip K-3 yang merupakan, Kontinyu atau *Continue* (berkelanjutan), dimana sistem pendistribusian air dituntut untuk kontinue secara 24 jam tanpa berhenti. Kualitas Air sangat dijaga dengan cara melindungi sumber mata air, melakukan proses chlorinasi dan rechlorinasi di intalasi pengelolaan air, pengawasan kualitas air minum secara rutin baik internal maupun eksternal, melakukan *flushing* atau *wash out* secara rutin serta memberikan tanggapan terbaik dalam perbaikan terhadap penanganan kebocoran pipa dan rehab jaringan. Kuantitas air dengan tekanan beban puncak minimal yaitu 0,5 Bar atau.

PDAM sangat peduli terhadap kosumennya, PDAM menyediakan *Call Center* untuk pengaduan-pengaduan dari konsumen terkait intalasi air, dan pembetulan pun dilakukan kurang dari 24 jam paling cepat serta paling lambat yaitu H+1 setelah pengaduan, maka hal tersebut telah sejalan dengan Kepmenpanan Nomor 63 Tahun 2004 bahwa pelayanan publik harus memiliki prosedur pelayanan, ditegaskan pula dengan Ratminto (2006 : 21-24) bahwa prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.



Selain itu Web PDAM Kota Malang selalu aktif memperbarui konten didalamnya sesuai perkembangan yang ada, web memberikan pembaruan status air di berbagai titik wilayah di Kota Malang serta adanya pemberitahuan rincian status air yaitu jumlah chlor dan tekanannya pun ditampilkan dan memperbarui disetiap menitnya di web resmi PDAM Malang atau www.pdamkotamalang.com

Melalui paparan berikut penulis menarik kesimpulan bahwa PDAM telah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat selaku bidang pelayanan publik. Hal berikut sesuai dengan unsur-unsur Pelayanan Publik menurut Moenir (1995:8) bahwa prosesnya kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan, salah satu unsurnya ialah sistem, prosedur, dan metode bahwa dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Sistem informasi yang telah diberikan oleh PDAM melalui website resmi begitu *update* selalu terbaru.

b. Dampak Program Terhadap Masyarakat (Outcome)

Selanjutnya untuk menjawab pertanyaan. Apa manfaat dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan program yang dibuat? Apakah memiliki pengaruh dan dampak dengan adanya program tersebut? Evaluasi hasil berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279) dalam (Sudjana, 53-55).



1) Masyarakat Masih Menggunakan Air Kemasan

Program Zona Air Minum telah diamanatkan melalui peraturan pemerintah no.122 tahun 2015 maka keberadaan program ZAMP mempunyai alasan yang kuat untuk berdiri dan merubah paradigm masyarakat mengenai air minum. Program ZAMP berusaha untuk meminum air secara langsung dari kran rumah mereka. Diawal berjalannya program menurut keterangan dari Asisten Menajer Humas bahwa banyak sekali masyarakat masih enggan meminum. Hal tersebut terlihat dari penggunaan fountain tab, di kawasan area ijen telah ditemui pengunjung yang berolah raga akan mengisi botol air minum mereka dengan air dari fountain tab yang ada di sekitar mereka. Namun masih banyak pula yang menggunakannya hanya untuk bercuci tangan bahkan digunakan untuk hal-hal yang tidak seharusnya seperti memandikan hewan peliharaan yang baru-baru ini terjadi. Diharapkan program dapat diterima masyarakat sehingga dengan begini limbah plastik air minum kemasan akan diharapkan berkurang. Diharapkan program Zona Air Minum Prima (ZAMP) akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat kota Malang lebih baik lagi di setiap tahunnya. Namun masih ada pula masyarkat yang tidak menggunakan fountain tab sesuai dengan kegunaanya dan juga tidak memilih menggunakan fountain tab untuk air minum namun tetap memilih air minum kemasan dengan alasan susahny mengubah kebiasaan.



Melalui paparan diatas peneliti telah menganalisa Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) oleh PDAM Kota Malang. Program ZAMP yang merupakan bentuk riil dari kebijakan pemerintah yaitu PP No:122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air minum. Malang terpilih sebagai pelaksana kebijakan tersebut dikarenakan memiliki peluang tersendiri yaitu dari sisi geografis, dimana letak kota Malang dikelilingi oleh 4 pegunungan yaitu gunung Arjuno pada sisi utara, gunung Semeru pada sisi timur, gunung Kawi dan Panderman terletak di sisi barat serta gunung Bromo, yang menyebabkan Malang kaya dengan Sumber Daya Air. Maka program Zona Air Minum merupakan bentuk dari kebijakan pemerintah hal ini sejalan Abdul Wahab (2002:3) mendefinisikan bahwa kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan, yaitu seperti mengimplementasikan kebijakan PP No:122 Tahun 2015.

Selanjutnya setelah melihat program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sebagai bentuk kebijakan pemerintah, dan sebagai pelayanan publik. Selanjutnya peneliti mengevaluasi program Zona Air Prima (ZAMP), dengan menggunakan model CIPP oleh (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279) dalam (Sudjana , 53-55). Telah melihat dari 4 Indikator yaitu Konteks, Input, Proses dan Produk. Serta peneliti menambahkan model evaluasi kinerja atau evaluasi implementasi kebijakan menurut Tangkilisan (2003:28) sebagai alat analisis tambahan.



1. *Context evaluation to serve planning decision.* Konteks evaluasi yang berkaitan dengan merencanakan keputusan, mengidentifikasi kebutuhan dan merumuskan tujuan program, setelah dianalisa oleh peneliti program Zona Air Minum Prima telah mengidentifikasi kebutuhan, merumuskan tujuan program dengan baik. Melalui data yang didapat, pada pelaksanaan Program memiliki tujuan utama yaitu menyediakan air siap minum, serta mengembangkan air menjadi air siap minum sesuai amanat PP No: 122 tahun 2015 Sistem penyediaan air minum dan Peraturan Walikota No: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sisrem Penyediaan Air Minum RI-SPAM. Selain itu tujuan utama pembentukan program yaitu mengubah paradigm masyarakat agar tidak menggunakan air kemasan sebagai air minum, melalui sosialisasi yang terus dilakukan oleh Humas PDAM selama berjalannya program.
2. Input program ZAMP masih dianggap belum terpenuhi dengan baik seperti uraian peneliti sebelumnya, sumber daya manusia untuk program ZAMP terutama tim monitoring yang hanya berjumlah 8 orang yang bertanggung jawab untuk 800-900 titik disetiap bulannya. Peneliti melihat jumlah tersebut dinilai kurang untuk program Zona Air Minum Prima (ZAMP). Palsalnya program terus berkembang, bahkan memang dikembangkan terus menerus setiap tahunnya dengan begitu akan diikuti dengan beban kerja



yang semakin tinggi maka membutuhkan jumlah sumber daya manusia yang lebih banyak lagi.

Untuk sarana prasarana telah terenuhi dengan baik dari awal berjalannya program sampai dengan sekarang ini, namun perawatan juga harus tetap dilaksanakan dengan baik dikarenakan program ZAMP merupakan jangka panjang. Terakhir yaitu pendanaan, peneliti melihat dana yang telah dialokasikan untuk program ZAMP dari pemerintah kota Malang tergolong tidak sedikit, namun pendanaan hanya terfokus untuk pengadaan fasilitas dan perluasan pelayanan tidak ter alokasikan untuk sumberdaya manusia. Maka dari indikator input masih perlu adanya perbaikan, terutama untuk sumber daya manusia

3. Proses, proses dari program Zona Air Minum Prima setelah dianalisa menurut data yang telah didapat oleh peneliti ditemukannya kendala. Pendistribusian air dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu pembubuhan zat chlor, pembuangan kotoran, percepatan perbaikan, serta pengambilan sampel, semuanya dilakukan dengan baik sehingga pengaliran air minum berkualitas selama 24 jam tanpa henti dapat tercapai. Namun sebab ditemukannya hambatan pada penyediaan sumber daya manusia sehingga berakibat pada kegiatan monitoring yang seringkali tidak mencapai target monitoring yaitu 900 titik. Sehingga membuat proses pendistribusian air kepada masyarakat tidak sepenuhnya berhasil.



4. Produk, produk yang dihasilkan tentu saja memuaskan melihat tidak ada apabila dilihat dari kualitas produk yang telah dihasilkan. Serta air yang dialirkan telah terjamin kualitasnya berdasarkan permenkes 492 tahun 2010 tentang persyaratan kualitas air minum beserta pengawasan yang dilakukan yaitu dari internal yang dilakkan oleh PDAM sendiri dan eksternal dilakukan oleh oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Surabaya.

Untuk pelayanan, juga tidak menemui kendala. Prosedur pelayanan menetapkan prinsip K-3 yaitu Kontinyu atau *Continue* (berkelanjutan), dimana sistem pendistribusian air dituntut untuk kontinue secara 24 jam tanpa berhenti. Kualitas Air sangat dijaga dengan cara melindungi sumber mata air, melakukan proses chlorinasi dan rechlorinasi di intalasi pengelolaan air, pengawasan kualitas air minum secara rutin baik internal maupun eksternal, melakukan *flushing* atau *wash out* secara rutin serta memberikan tanggapan terbaik dalam perbaikan terhadap penanganan kebocoran pipa dan rehab jaringan. Kuantitas air dengan tekanan beban puncak minimal yaitu 0,5 Bar atau.

Selanjutnya untuk dampaknya, menjawab Evaluasi produk atau hasil (output) digunakan untuk menentukan keputusan apa yang akan dikerjakan berikutnya. Apa manfaat dirasakan oleh masyarakat berkaitan dengan program yang dibuat? Apakah memiliki pengaruh dan dampak dengan



adanya program tersebut? Evaluasi hasil berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279) dalam (Sudjana , 53-55). Maka Melihat dari respon masyarakat selama 13 tahun ini selama berjalannya program, memang masih ada saja yang belum mengetahui program ZAMP, serta masih adapula masyarakat yang enggan meminum. Ada pula yang telah mengenal program ZAMP dengan baik sehingga dampak yang bisa dirasakan yaitu tidak harusnya membeli minuman kemasan di supermarket ketika berada diluar rumah, sehingga bagi mereka yang merasakan dampaknya akan turut mengurangi limbah plasti air minum kemasan. Melalui uraian tersebut maka disimpulkan dampak dari program belum dapat dirasakan langsung oleh Masyarakat kota Malang, membuat tujuan utama PDAM Kota Malang dalam menyediakan air minum untuk masyarakat kota Malang belum berhasil seperti yang diharapkan.

5. Program Zona Air Minum Selaku Inovasi Pelayanan Publik

Selain sebagai bentuk dari kebijakan publik seperti yang telah diuraikan oleh peneliti pada bab sebelumnya, program ZAMP merupakan bentuk dari pelayanan publik. Program ZAMP telah berjalan seama 13 tahun dalam memenuhi kebutuhan air minum dan air bersih masyarakat kota Malang. Program ZAMP telah memiliki unsur- unsur yang mencerminkan program ZAMP layak dikatakan sebagai program pelayanan publik seperti:



2. Sistem, prosedur dan Metode yang tercerminkan dari prosedur pendistribusian air, sistem informasi yang diberikan melalui media online.
3. Personil, program ZAMP memiliki tenaga kerja ahli untuk mengani dan mengawasi berjalannya program secara langsung seperti yang dilakukan oleh tim monitoring.
4. Sarana dan prasarana, program ZAMP memiliki Chiller, Fountai tab, Lab pengolahan air, reservoir penampungan air beserta alat pembubuh gas chlor. Dan yang terakhir,
5. Masyarakat, masyarakat kota Malang sebagai pelanggan atau pengguna, seperti yang telah diuraikan pada analisis peneliti. Moenir (1995:8) dalam (Galih, 2012)

Selain telah terpenuhi unsur-unsur sebagai pelayanan publik program ZAMP telah memiliki standart pelayanan publik yaitu sesuai dengan Standar Pelayanan Publik menurut Kepmenpanan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto: (2006 : 21-24) yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur K-3 yang telah dibakukan dijalankan dengan baik selain itu prosedur pelayanan juga diaplikasikan dalam bentuk online yaitu pengaduan online, cek rekening dan pembayaran online, indikator air minum online.
2. Waktu penyelesaian, PDAM menetapkan standar waktu waktu penyelesaian pengaduan dan pelayanan yaitu H+1 setelah diterimanya pengaduan. Biaya pelayanan, biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Tidak ada biaya tambahan untuk pelayanan



ZAMP, biaya yang dibayarkan masyarakat sama seperti berlanggan air PDAM pada umumnya.

3. Produk pelayanan , hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Air minum yang diterima msyarakat telah berstandartkan permenkes 492 tahun 2010 tentang persyaratan air minum sesuai dengan ketetapan yang telah ditetapkan pada PP No: 122 tahun 2015 Sistem Penyediaan Air Minum.

4. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, Sejalan dengan yang telah dilakukan oleh PDAM kepada masyarakat kota Malang. PDAM menyediakan fasilitas umum berupa fountain tab di tiap-tiap tempat umum, selain di tempat umum PDAM menyediakan instalasi perpiaan yang baik yaitu menggunakan pipa PVC (*Poly Vinil Chloride*) agar air terbebas dari zat Pb (Timbal).

5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan yang telah dilakukan oleh PDAM yaitu personil atau tenaga kerja telah mendapatkan pelatihan dari CATNIP.

Peneliti melihat bahwa Program ZAMP merupakan bentuk dari inovasi pelayanan publik. Inovasi yang dalam definisi lebih sempit bahwa inovasi ialah Inovasi hanya terjadi bila mana suatu itu sama sekali baru, tidak pernah dikerjakan sebelumnya, yang dalam artian yang lebih luas inovasi merupakan suatu kebaruan



dalam arti suatu itu belum pernah dilakukan oleh industri atau perusahaan yang kini melakukannya (Levit, 1987:172). Maka Program ZAMP dapat dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik yang merupakan program unggulan dari PDAM dan juga program pertama di Indonesia yang mengelola air bersih menjadi air minum, Dilihat dari keberadaan programnya yang masih baru yaitu dalam artian hanya terdapat di 3 kota pilihan di Indonesia yaitu Malang, Medan dan Bogor.

Selaku Inovasi pelayanan publik maka perlunya melihat aspek penting dalam untuk mengkaji inovasi yaitu berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Setelah peneliti mengkaji katagori dari level inovasi dari Program Zona Air Minum Prima sesuai dengan penjelasan oleh Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2003). Bahwa peneliti melihat Program Zona Air Minum merupakan inovasi increamental yang bearti inovasi yang terjadi membawa perubahan kecil dari proses yang telah ada yaitu perubahan dari penyediaan air bersih menjadi air minum. Namun perubahan kecil ini dapat diterapkan terus menerus dan mendukung pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan yang contohnya seperti masyarakat kota Malang yang kini kebutuhan air minum telah terpenuhi serta dapat menghemat pengeluaran untuk membeli air minum kemasan.

Setelah dikaji level inovasi yang dilakukan, maka penulis akan mengkaji jenis inovasi yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang. Dilihat dari jenisnya peneliti melihat bahwa Inovasi yang dilakukan PDAM kota Malang ialah “inovasi terus menerus”



Robertson dalam Nugroho (2003:395) yaitu modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya seperti halnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya: perubahan model diperkenalkan dengan publik. Dengan begitu inovasi PDAM kota Malang melalui program ZAMP merupakan jenis dari “inovasi terus menerus”, yang sama halnya PDAM berusaha memperkenalkan model baru (air siap Minum) hasil modifikasi model lama yaitu air bersih namun memang cenderung masih mengalami kesulitan untuk memperoleh kepercayaan masyarakat.

6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Program Zona Air Minum selaku bentuk dari inovasi pelayanan publik tentu memiliki faktor penghambat serta faktor pendukung selaku bentuk dari inovasi pelayanan publik:

a. Faktor Pendukung

1). Faktor Pendukung Internal

a. Sebagai suatu Inovasi telah terpenuhinya sarana prasarana untuk berjalannya Program Zona Air Minum Prima (ZAMP).

b. Kualitas Air telah sesuai dengan Permenkes 492 tahun 2010 Prasyarat Air Minum.

c. Sumberdaya yang telah terlatih serta ahli dalam bidangnya, selain tersebut sumber daya telah dilatih oleh CATNIP (*Certification and Training for Network Improvement Project*)

2). Faktor Pendukung Eksternal



a. Program Zona Air Minum Prima keberadaannya didukung secara Nasional maupun Regional. Keberadaan program Zona Air Minum Prima sebagai bentuk dari implementasi kebijakan pemerintah serta berlandaskan PP No.122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Serta secara regional yaitu oleh Perwali No.7 Tahun 2014 tentang RI-SPAM Kota Malang. Tidak hanya dukungan landasan hukum namun juga dukungan pendanaan yang dilakukan oleh pemerintah kota Malang.

b. Tujuan program yang bersifat berkelanjutan serta dapat membantu kebutuhan masyarakat dengan baik dengan tema pembangunan berkelanjutan yang aman untuk masa depan. Berikut tujuan dari PDAM kota Malang yaitu, “Menyongsong Malang Kota Sehat Tahun 2010 dan Pencapaian (Millenium Development Goals) tahun 2015 dengan peningkatan cangupan wilayah Zona air Minum Prima (ZAMP) sebagai sarana air bersih siap minum untuk masyarakat seluruh Kota Malang. Dan tujuan tersebut telah terpenuhi sejak tahun 2016.

c. Program Zona Air Minum Prima merupakan program inovasi terhadap penyediaan air bersih di kota-kota terpilih, yang nantinya dapat di aplikasikan keseluruh kota di Indonesia.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal



a). Sumber daya manusia yang masih perlu ditambah seiring dengan berkembangnya program agar program dapat beroperasi lebih baik lagi.

Saat ini sumber daya manusia tim monitoring hanya berjumlah 8 orang sejak berjalannya program. Saat ini program telah mencapai 100% pelayanan di Kota Malang sehingga tanggung jawab tim monitoring akan lebih besar dari pada sebelumnya sehingga akan lebih baik bila adanya penambahan tenaga monitoring.

2) Faktor Penghambat Ekseternal

a) Sikap Apatisme Masyarakat

Masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Program ZAMP merupakan bentuk dari imlementasi kebijakan, dan sebagai bentuk dari pelayanan publik maka sudah pasti lah keberadaan masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ZAMP. Dalam perjalananya program Zona Air Minum Prima (ZAMP) kurang mendapatkan perhatian masyarakat, masyarakat masih sering bersikap acuh dalam penerimaan inovasi dalam pelayanan publik ini. Masih banyak masyarkat yang tidak memperlakukan program sebagaimana mestinya. Contohnya: Menjadikan fountain tab sebagai cuci tangan, mengambil air fountain tab untuk memandikan hewan peliharaan. Untuk itu PDAM merasa

bahwa keberadaan program Zona Air Minum Prima Kurang mendapat perhatian serta kepercayaan masyarakat.

b) Mengubah Pola Fikir Masyarakat

PDAM memiliki misi untuk mengubah pola fikir masyarakat, bahwa air tidak harus dimasak terlebih dahulu untuk diminum. Hal ini bertujuan agar masyarakat mulai terbiasa untuk meminum air minum langsung dari keran. Namun hal tersebut susah untuk tercapai. Pasalnya pola fikir masyarakat sudah tak bisa di ubah lagi, sehingga masyarakat masih enggan untuk meminum air langsung dari keran air minum.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui pembahasan serta analisis peneliti pada bab Analisis dan pembahasan diatas peneliti telah Mengevaluasi Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) oleh PDAM Kota Malang:

Program ZAMP yang merupakan bentuk riil dari kebijakan pemerintah yaitu PP No:122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air minum. Peneliti mengevaluasi program Zona Air Prima (ZAMP), dengan menggunakan model CIPP oleh (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279) dalam (Sudjana , 53-55). Telah melihat dari 4 Indikator yaitu Konteks, Input, Proses dan Produk. Maka adapula hasil dari Evaluasi Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) sebagai berikut.

1. Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Program Zona Air Minum Prima Oleh PDAM Tirta Dharma Kota Malang)

Peneliti telah menguraikan program menjadi 4 indikator sesuai dengan model evaluasi yang telah terpilih ialah CIPP oleh (Stufflebeam dan Shinkfield 1985:279).

- a) *Context evaluation to serve planning decision.* Program Zona Air Minum Prima telah mengidentifikasi kebutuhan, merumuskan tujuan program dengan baik. Program memiliki tujuan utama yaitu mengembangkan air menjadi air siap minum sesuai amanat PP No: 122



tahun 2015 Sistem penyediaan air minum dan Peraturan Walikota No: 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sisrem Penyediaan Air Minum RI-SPAM. Selain itu tujuan utama pembentukan program yaitu menyediakan air siap minum oleh masyarakat yang tampak belum berhasil secara keseluruhan dikarenakan sebagian masyarakat kota Malang tidak mengetahui serta tak mengkonsumsi air tanpa harus dimasak dan masyarakat masih menggunakan air kemasan.

b) Input program ZAMP masih dianggap belum terpenuhi dengan baik dikarenakan sumber daya manusia untuk program ZAMP terutama tim monitoring yang hanya berjumlah 8 orang yang bertanggung jawab untuk 800-900 titik disetiap bulannya. Untuk sarana prasarana telah terpenuhi dengan baik dari awal berjalannya program sampai dengan sekarang ini. Terakhir yaitu pendanaan, peneliti melihat dana yang telah dialokasikan untuk program ZAMP dari pemerintah kota Malang tergolong tidak sedikit, namun pendanaan hanya terfokus untuk pengadaan fasilitas dan perluasan pelayanan tidak teralokasikan untuk sumberdaya manusia. Maka dari indikator input masih perlu adanya perbaikan, terutama untuk sumber daya manusia dan pendanaan.

c) Proses, proses dari program Zona Air Minum Prima setelah dianalisa menurut data yang telah didapat oleh ditemukan kedala pada kegiatan monitoring. Pada pendistribusian air dilakukan dengan baik



sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu pembubuhan zat chlor, pembuangan kotoran, monitoring tekanan, percepatan perbaikan, serta pengambilan sampel, semuanya dilakukan sesuai dengan Peraturan walikota No:7 Tahun 2014. Namun tidak sepenuhnya berhasil dikarenakan seringnya target monitoring tidak tercapai pada angka 900 titik disetiap bulan dan hanya 800 titik di setiap bulan.

d) Produk, produk yang dihasilkan tentu saja memuaskan. Serta air yang dialirkan telah terjamin kualitasnya berdasarkan permenkes 492 tahun 2010 tentang persyaratan kualitas air minum beserta pengawasan yang dilakukan yaitu dari internal yang dilakkan oleh PDAM sendiri dan eksternal dilakukan oleh oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dan Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) Surabaya. Untuk pelayanan, juga tidak menemui kendala. Prosedur pelayanan menetapkan prinsip K-3 yaitu Kontinyu atau *Continue* (berkelanjutan), dimana sistem pendistribusian air dituntut untuk kontinue secara 24 jam tanpa berhenti.

Selanjutnya untuk dampaknya (outcome), melihat dari respon masyarakat selama 13 tahun ini selama berjalannya program, memang terdapat masyarakat yang belum mengetahui program ZAMP. Sehingga tujuan dari program tak tersampaikan dengan baik Namun ada pula yang telah mengenal program ZAMP dengan baik sehingga



dampak yang bisa dirasakan yaitu tidak harusnya membeli minuman di kemasan supermarket ketika berada diluar rumah, sehingga bagi mereka yang merasakan dampaknya akan turut mengurangi limbah plasti air minum kemasan serta menghemat pengeluaran pembelian air kemasan.

Maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, Keberadaan Program Zona Air minum Prima tidak berjalan begitu baik dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ada disetiap bagian yaitu Konteks, Input, Proses, dan Produk. Namun peneliti melihat adanya kekurangan yang dapat dijadikan bahan masukan untuk program yaitu terkait sumber daya manusia, target monitoring serta rendahnya respon masyarakat terhadap program. Sehingga program Zona Air Minum Prima masih perlu adanya perbaikan dalam penyediaan personil, hal tersebut dilakukan untuk menghindari penurunan kualitas yang telah dicapai di tahun 2017, serta mencari cara untuk menarik minat serta respon masyarakat untuk menggunakan produk program Zona Air Minum Prima.

Keberadaan program Zona Air Minum Prima sebagai Inovasi Pelayanan Publik, Dilihat dari jenisnya peneliti melihat bahwa Inovasi yang dilakukan PDAM kota Malang ialah "inovasi terus menerus" Robertson dalam Nugroho (2003:395) yaitu modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya seperti halnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya: perubahan model diperkenalkan dengan publik (masyarakat). Sehingga untuk hal ini PDAM mengalami



susahnya mengubah perilaku publik (masyarakat) yang telah mapan yaitu bahwa publik (masyarakat) yakin air harus dimasak terlebih dahulu sebelum diminum. Hal tersebut membuat problema tersendiri bagi PDAM pelaku inovasi yang mengenalkan produk modifikasi air bersih menjadi air minum.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dalam Program Zona Air Minum Prima prespektif inovasi Pelayanan Publik adapula sebagai berikut:

1. Untuk PDAM Tirta Dharma Kota Malang

a. PDAM diharapkan dapat membantu mengatasi ketidakpercayaan masyarakat dengan produk program Zona Air Minum Prima dengan cara, mengembangkan teknologi aplikasi telpon genggam yang dapat digunakan untuk melihat serta mengontrol indikator kandungan air yang tersinkronasi dengan rekening air pengguna masing-masing. Sehingga masyarakat tidak perlu membuka website PDAM Kota Malang untuk melihat indikator air di daerah pengguna, karena akan sangat merepotkan.

b. Pengembangan Teknologi aplikasi telpon genggam tentunya membutuhkan waktu yang lama. Maka untuk saat ini PDAM diharapkan dapat membagikan tes kit (perlengkapan tes ringan) yang dapat digunakan pada air di rumah.

c. Penambahan sumber daya manusia untuk tim monitoring dirasa perlu.



2. Untuk Pemerintah Kota Malang

a. Diharapkan pemerintah kota Malang untuk mengalokasikan dana secara seimbang, tidak hanya berfokus kepada pengadaan fasilitas, namun juga untuk pengadaan sumber daya manusia

b. Diharapkan pemerintah kota Malang perlu melakukan koordinasi dengan dinas-dinas lain agar dapat membantu sosialisasi program.

3. Masyarakat Kota Malang

a. Diharapkan dapat menggunakan fasilitas dengan bijak dan benar sesuai dengan kegunaan fasilitas.

b. Diharapkan untuk menjaga fasilitas air siap minum yang telah ada

c. Diharapkan masyarakat dapat mengubah pola pikir bahwa air minum tidak harus dimasak terlebih dahulu untuk diminum.

d. Sehubungan dengan berubahnya instalasi pipa pendistribusian air yaitu perubahan pipa besi menjadi pipa PVC (*Poly Vinil Chloride*) di tahun 2003.

Maka diharapkan masyarakat kota Malang yang memiliki bangunan rumah yang dibangun dibawah tahun 2003 secara aktif untuk datang ke PDAM untuk mengganti dengan pipa baru yaitu pipa PVC.