

**Evaluasi Pemenuhan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Antara
Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa
Kota Sukabumi Propinsi Jawa Barat Dengan Pelanggan**

*(Evaluation Fulfillment of the Rights and Obligations Balance's
Between Regional Water Supply Company Tirta Bumi Wibawa
Sukabumi City, West Java Province With Customers)*

¹⁾Santy Sriharyati, S.Sos., M.Si., ²⁾Andry Nurmansyah, S.E., M.M.

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I

Abstrak: Tulisan ini merupakan kegiatan evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dengan pelanggan. Metode yang digunakan adalah melakukan Kombinasi Evaluasi dan Fasilitasi, *Participatory Approach* dan *Horizontal Learning* serta Penilaian Keseimbangan Hak dan Kewajiban melalui Kuesioner yang berisi bobot, standar dan nilai standar indikator keseimbangan PDAM. Analisis data yang digunakan yaitu metode perhitungan nilai keseimbangan. Berdasarkan hasil penilaian evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban PDAM Kota Sukabumi sudah masuk dalam kategori seimbang, tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan nilai keseimbangan, antara lain menyusun Standar Pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM), menyesuaikan Maklumat yang sudah ada dengan format sesuai Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyusun dan meresmikan penggunaan Perjanjian / Kontrak Berlangganan, serta meningkatkan komponen penting lainnya yang dituangkan dalam aturan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Evaluasi, PDAM, Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Pada PP No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum telah diatur tentang hak dan kewajiban penyelenggara penyediaan air minum serta hak dan kewajiban pelanggan. Secara umum pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, kontinuitas, dengan tarif yang terjangkau. Di sisi lain, pelanggan juga harus memenuhi kewajiban-kewajibannya, seperti membayar pelayanan yang diterimanya tepat waktu, dan menjaga instalasi sambungan rumah (SR) di rumahnya.

Untuk memastikan hak dan kewajiban kedua pihak tersebut terpenuhi, perlu adanya kegiatan evaluasi keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan. Pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan sangat penting untuk PDAM sebagai penyelenggara, terutama untuk memastikan PDAM telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya, dan dalam melaksanakan tugasnya tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang dapat merugikan pelanggan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di dalam keduanya mengatur keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dan publik/masyarakat dan/atau pelanggan.

Hasil evaluasi ini nantinya akan menjadi rekomendasi kepada PDAM dalam rangka perbaikan pelayanan, baik aspek perjanjian/peraturan maupun aspek pelaksanaan, dalam rangka mencapai pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban PDAM dan pelanggan.

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Evaluasi Pemenuhan Keseimbangan Hak dan Kewajiban antara PDAM dengan Pelanggan adalah:

- 1) Maksud kegiatan yaitu terpenuhinya keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dengan pelanggan yang tertuang dalam perjanjian/kontrak berlangganan lainnya.
- 2) Tujuan kegiatan yaitu melakukan evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dengan pelanggan.

LINGKUP KEGIATAN

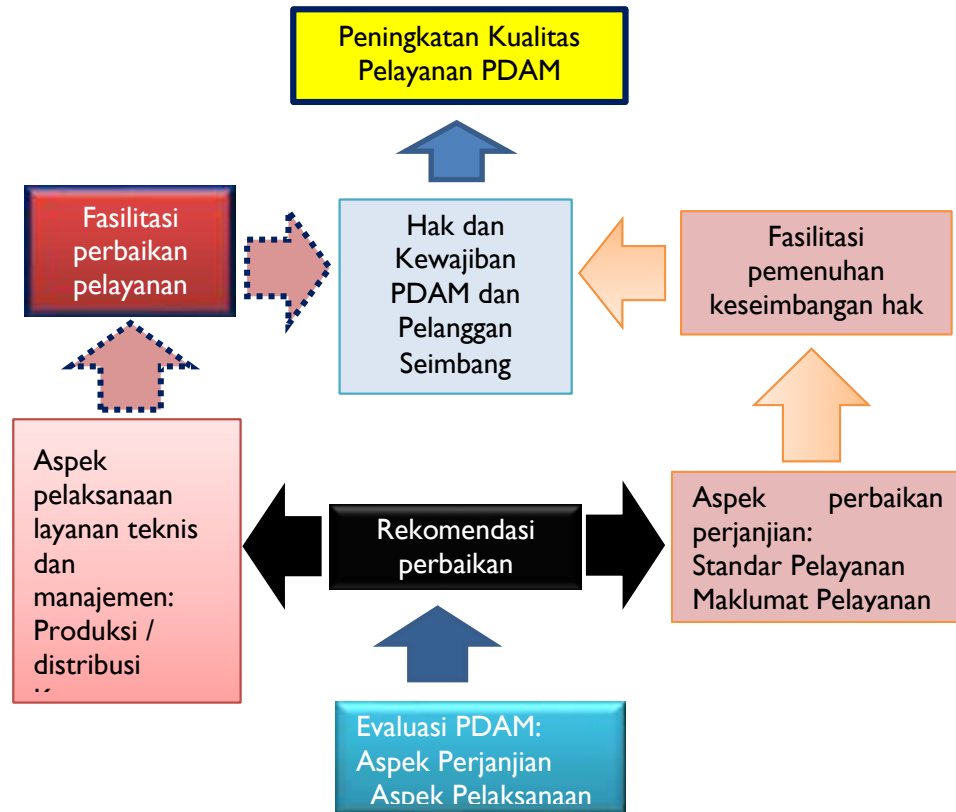
1. Analisa awal terhadap data kinerja PDAM berdasarkan data evaluasi kinerja tahun buku 2018 terutama aspek pelayanan;
2. Menginventarisasi dan mempelajari perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban antara pelanggan dan PDAM;
3. Mempelajari hasil dari kegiatan Fasilitasi Pemenuhan Keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan yang dilakukan BPPSPAM tahun 2018;
4. Mempelajari pedoman evaluasi pemenuhan hak dan kewajiban antara penyelenggara dengan pelanggan;
5. Menyiapkan formulir/kuesioner dalam rangka evaluasi ketentuan yang memuat tentang keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pelanggan.
6. Kunjungan Lapangan; Melakukan evaluasi terhadap keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dengan pelanggan melalui dokumen yang ada;

Mereview pedoman penilaian keseimbangan yang ada dan mensosialisasikan kepada target; Melaksanakan penilaian pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan kepada PDAM sasaran serta melakukan penyempurnaan apabila diperlukan; serta menyusun rekomendasi dalam upaya pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan Pelanggan, kepada PDAM dan BPPSPAM;

PENDEKATAN DAN METODE PEKERJAAN

1. Konsep Dasar Dan Alur Pikir

Evaluasi dilakukan pada dua aspek, yaitu aspek perjanjian dan aspek pelaksanaan pelayanan. Evaluasi dilakukan menggunakan panduan evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban dari BPPSPAM. Dari proses evaluasi, setiap PDAM mendapatkan hasil evaluasi yang menggambarkan kondisi keseimbangan hak dan kewajiban di PDAM. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut dibuat rekomendasi-rekomendasi perbaikan, baik pelayanan teknis PDAM maupun dalam hal pembuatan dan/atau perbaikan dokumen Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Kontrak/Perjanjian Berlangganan. Alur Pikir Penyelesaian Pekerjaan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Kegiatan Evaluasi

Sumber : panduan evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban BPPSPAM, 2018

2. Pendekatan Dan Metodologi

Dalam melakukan evaluasi pemenuhan keseimbangan maupun dalam perbaikan dan/atau pembuatan dokumen-dokumen pelayanan, pendekatan yang diambil adalah:

1. **Kombinasi Evaluasi dan Fasilitasi.** Melakukan proses evaluasi, menyiapkan *template* Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Kontrak/Perjanjian Berlangganan. Bila belum memiliki sebagian atau semua dokumen tersebut, PDAM dapat mengadopsi format dokumen dan mengisinya dengan situasi dan kondisi PDAM sendiri.
2. **Participatory Approach** atau **Pendekatan Partisipatif.** Dengan pemahaman bahwa pekerjaan ini harus dapat memampukan para peserta untuk memahami pencapaiannya dalam pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban, kemudian

merencanakan perbaikan yang diperlukan, maka dibutuhkan pendekatan partisipatif dalam pelaksanaan fasilitasi. Dengan pendekatan ini,:

- a. Menginformasikan sejak awal kepada PDAM peserta tentang maksud dan tujuan kegiatan, apa manfaatnya bagi mereka, dan apa saja yang perlu dipersiapkan.
 - b. Memfasilitasi peningkatan kapasitas PDAM dalam melakukan asesmen mandiri menggunakan perangkat evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban.
 - c. Mendampingi peserta untuk melakukan evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban.
3. ***Horizontal Learning* atau Belajar Kepada Sesama.** Dengan pendekatan ini, para peserta didorong untuk saling berinteraksi untuk berbagi pengalaman dan pencapaian di bidang pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban. PDAM yang belum banyak pencapaian dapat belajar dari PDAM lain yang sudah lebih maju. PDAM-PDAM yang sama-sama belum banyak pencapaian pun dapat saling menyemangati dan saling membantu.

3. Penilaian Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Konsep formulasi penilaian evaluasi keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dan pelanggan sebelumnya sudah dilakukan perumusan oleh Tim Teknis BPPSPAM.

Alur Proses Penilaian Keseimbangan

Kegiatan penilaian keseimbangan PDAM secara garis besar dilakukan melalui tahapan seperti berikut:

1. Inventarisasi data. Tahap ini berisi langkah pengumpulan data disesuaikan dengan aspek-aspek dan indikator keseimbangan, yaitu: Aspek standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan perjanjian/kontrak berlangganan; Aspek pelayanan kualitas, kuantitas dan kontinuitas; Aspek tarif dan pembayaran; Penyelesaian pengaduan; Aspek larangan, sanksi dan kompensasi; serta Komunikasi dengan pelanggan.
2. Verifikasi, validasi dan *updating*. Tahap ini berisi langkah untuk mendapatkan data-data terkini yang bersifat *valid* dan terverifikasi sehingga akan diperoleh hasil evaluasi keseimbangan yang *on the track* dan seragam.
3. Formula evaluasi keseimbangan PDAM. Memasukkan data-data yang telah terkumpul ke dalam rumus-rumus perhitungan indikator keseimbangan. Perhitungan nilai indikator keseimbangan didasarkan pada bobot dan nilai

masing-masing indikator sehingga nantinya akan diperoleh nilai total keseimbangan.

4. Penetapan status keseimbangan PDAM. Dilakukan dengan membandingkan nilai total keseimbangan yang diperoleh dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu:
 - PDAM dikategorikan **Seimbang**, apabila memiliki nilai total keseimbangan $> 2,8$;
 - PDAM dikategorikan **Kurang Seimbang**, apabila memiliki nilai total keseimbangan antara 2 sampai dengan 2,8;
 - PDAM dikategorikan **Belum Seimbang**, apabila memiliki nilai total keseimbangan < 2 .

Adapun alur proses penilaian evaluasi keseimbangan PDAM dapat dilihat pada gambar **Error! No text of specified style in document..2**.



Gambar Error! No text of specified style in document. Alur Proses Penilaian Evaluasi Keseimbangan PDAM

4. BOBOT, STANDAR DAN NILAI STANDAR INDIKATOR KESEIMBANGAN PDAM

Bobot, standar dan nilai standar indikator keseimbangan merupakan angka-angka acuan yang digunakan untuk menghitung nilai keseimbangan PDAM dengan besaran yang sama atau berbeda untuk setiap indikator keseimbangan PDAM seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Bobot, Standar dan Nilai Standar Indikator Keseimbangan PDAM

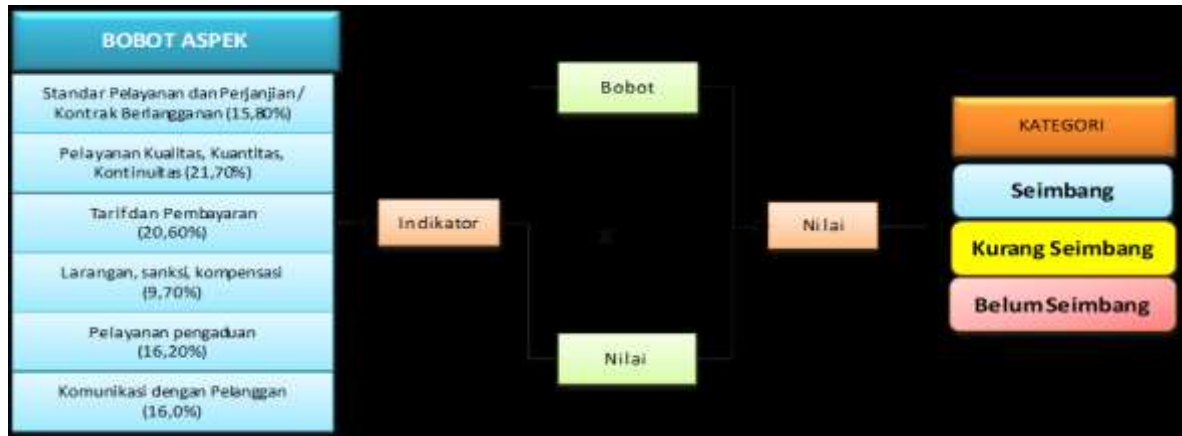
No	Aspek	Bobot	Indikator	Bobot
----	-------	-------	-----------	-------

1	Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Perjanjian/Kontrak Berlangganan	15,8% atau 0,158	Standar Pelayanan	4,91%
			Maklumat Pelayanan	3,10%
			Perjanjian/Kontrak Berlangganan	7,79%
2	Pelayanan Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas	21,70% atau 0,217	Kualitas air di pelanggan	8,96%
			Tekanan air pada sambungan pelanggan	5,64%
			Jam operasi layanan ke pelanggan	7,10%
3	Tarif dan Pembayaran	20,60% atau 0,206	Informasi tarif menurut golongan pelanggan dan blok konsumsi	4,88%
			Informasi perubahan tarif	7,00%
			Tata cara pembayaran	2,80%
			Koreksi rekening	5,92%
4	Larangan, Sanksi, dan Kompensasi	9,70% atau 0,097	Larangan dan sanksi	3,23%
			Kompensasi atas gangguan dan/atau kegagalan pelayanan	6,47%
5	Pelayanan pengaduan	16,20% atau 0,162	Penyelesaian pengaduan	10,81%
			Sarana dan tata cara pengaduan	5,39%
6	Komunikasi dengan Pelanggan	16,0% atau 0,160	Survei Kepuasan Pelanggan (SKP)	3,20%
			Forum Komunikasi Pelanggan (FKP)	6,40%
			Informasi gangguan pelayanan	6,40%

Sumber : Tim Teknis BPPSPAM Tahun 2019

5. METODE PERHITUNGAN NILAI KESEIMBANGAN

Metode perhitungan nilai kinerja didasarkan pada cara seperti yang diperlihatkan pada gambar 3 berikut:



Gambar 3 Metode Perhitungan Nilai Keseimbangan

Keterangan:

- Bobot aspek merupakan jumlah bobot masing-masing aspek;
- Indikator merupakan indikator keseimbangan dari masing-masing aspek;
- Bobot merupakan angka bobot dari masing-masing indikator keseimbangan;
- Nilai indikator merupakan nilai standar dari masing-masing indikator.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BUMI WIBAWA KOTA SUKABUMI PROVINSI JAWA BARAT

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi telah dibentuk melalui Peraturan Daerah Tingkat II Kotamadya Sukabumi Nomor 3/PD/1975 tanggal 28 Agustus 1975, dan terakhir diubah dengan Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 3 tanggal 30 April 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

Nama PDAM : PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi
 Alamat : Jl. Bhayangkara Nomor 207 Sukabumi
 Telepon/Faks : (0266) 221172 (Faks. 0266-221248)
 Alamat Email : humaspdam.tbwkotasukabumi@rocketmail.com
 Website : <http://www.pdamtbwkotasmi.co.id/>
 Visi PDAM : Penyedia Utama Air Bersih yang Profesional, Handal Menuju Kepuasan Pelanggan

1. Data Teknis

Kondisi eksisting terakhir PDAM Kota Sukabumi sampai dengan data terakhir tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Teknis PDAM Kota Sukabumi Tahun 2018

No	Uraian	Satuan	Besaran
I.	Penduduk dan Cakupan Pelayanan		
1	Jumlah Penduduk	Jiwa	323,788
2	Jumlah Penduduk di Wilayah Pelayanan	Jiwa	537,204
3	Jumlah Penduduk Terlayani	Jiwa	175,462
4	Cakupan Pelayanan	%	30,34
5	Jumlah Pelanggan	SL	21.579
II.	Produksi, Distribusi, Volume Air Terjual dan NRW		
1	Kapasitas produksi terpasang	Lpd	491
2	Kapasitas produksi riil	m ³	6.513.245
3	Kapasitas Produksi Menganggur (<i>Idle</i>)	m ³	-
4	Jumlah Volume Produksi (riil)	Lpd	209
5	Jumlah Volume Distribusi	m ³	6.360.800
6	Air yang Terjual per Tahun	m ³	3.536.547
7	Air Tanpa Rekening/Kebocoran (NRW Distribusi)	%	44,40
III.	Konsumsi Rata rata, Tarif rata rata dan Harga pokok Air		
1	Konsumsi air rata rata	m ³ /plg/bln	13,66
2	Tarif air rata rata	Rp/m ³	6.283,12
3	Harga Pokok Air	Rp/m ³	4.375,91

Sumber : PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi Tahun 2018

2. Kinerja PDAM

Gambaran kondisi kinerja PDAM Kota Sukabumi diperoleh dari hasil audit oleh Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Barat tahun 2018 dengan acuan tahun buku 2017. Hasil kesimpulan yang disampaikan pada Laporan tersebut tingkat kesehatan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, mendapatkan nilai 2,97 atau tergolong “SEHAT” Dibandingkan tahun 2016 terdapat penurunan nilai tingkat kesehatan dari 2,99 menjadi 2,97. Hal ini disebabkan oleh aspek sumber daya manusia yaitu jumlah peserta yang mengikuti diklat (rasio peningkatan kompetensi pegawai) menurun sebesar 0,08 dari 0,48 di tahun 2017 menjadi 0,40 di tahun 2017. Hasil evaluasi

kinerja PDAM Kota Sukabumi Tahun Buku 2015-2017 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Kinerja PDAM Kota Sukabumi Tahun Buku 2015 - 2017

Aspek /Indikator	2015		2016		2017	
	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai
KEUANGAN						
1. Rentabilitas						
a. R O E	13,22%	5	2,41%	2	0,79%	2
b. Ratio Operasi	0,94	2	0,95	2	0,98	2
2. Likuiditas						
a. Ratio Kas	7,72%	1	411,26%	5	160,23%	5
b. Efektivitas Penagihan	81,17%	3	83,89%	3	83,16%	3
3. Solvabilitas	118,56%	2	1214,11%	5	1492,47%	5
Bobot Kinerja - Bidang Keuangan	0,67		0,81		0,81	
PELAYANAN						
1. Cakupan Pelayanan	32,25%	2	32,72%	2	32,92%	2
2. Pertumbuhan Pelanggan	5,06%	2	2,47%	1	0,64%	1
3. Tingkat Penyelesaian Pengaduan	100,00%	5	100,00%	5	100,00%	5
4. Kualitas Air Pelanggan	100,00%	5	85,73%	5	87,50%	5
5. Konsumsi Air Domestik	14,14	1	13,78	1	13,09	1
Bobot Kinerja - Bidang Pelayanan	0,75		0,70		0,70	
OPERASIONAL						
1. Effisiensi Produksi	57,92%	1	56,55%	1	46,26%	1
2. Tingkat Kehilangan air	51,74	1	46,41%	1	46,74%	1
3. Jam Operasi Layanan / hari	22	5	22	5	22	5
4. Tekanan Sambungan Pelanggan	63,73%	4	95,71%	5	82,33%	5
5. Penggantian Meter Air	8,83%	2	8,82%	2	12,950%	3
Bobot Kinerja - Bidang Operasi	0,93		1,00		1,06	
SUMBER DAYA MANUSIA						
1. Rasio juml peg /1000 plg	7,31	4	7,88	4	7,64	4
2. Ratio diklat pegawai	61,18%	4	75,00%	2	21,34%	2
3. Biaya Diklat terhadap Biaya Pegawai	0,56%	1	1,68%	1	1,48%	1

Aspek /Indikator	2015		2016		2017	
	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai
Bobot Kinerja - Bidang SDM	0,55		0,48		0,40	
TOTAL NILAI KINERJA	2,90		2,99		2,97	
KATEGORI	SEHAT		SEHAT		SEHAT	

Sumber : Buku Kinerja PDAM Berdasarkan BPPSPAM Tahun 2018

3. Analisis Kinerja Aspek Pelayanan dan Operasional

Bila dilihat dari kinerja PDAM Kota Sukabumi selama tiga tahun terakhir, kinerja PDAM mengalami perubahan tidak begitu signifikan. Sejak tahun buku 2015 hingga 2017 kinerja PDAM Kota Sukabumi masuk dalam kategori sehat. Capaian indikator kinerja aspek pelayanan dan operasional yang sedikit mengalami kenaikan pada tahun buku 2017 dibandingkan kinerja pada tahun buku 2016.

a. Aspek Pelayanan

Nilai Kinerja Aspek Pelayanan pada tahun buku 2017 tidak mengalami peningkatan, masih sama dengan nilai kinerja ditahun buku 2016 sebesar 0,7. Indikator yang mempengaruhi kinerja aspek pelayanan yaitu:

- *Cakupan Pelayanan* mengalami peningkatan kinerja dari kondisi 32,72% ditahun 2016 menjadi 32,92%.
- *Pertumbuhan Pelanggan* mengalami penurunan kinerja dari kondisi 2,47% ditahun 2016 menjadi 0,64%.
- *Kualitas Air Pelanggan* mengalami peningkatan kinerja dari kondisi 85,73% ditahun 2016 menjadi 87,50%.
- *Konsumsi Air Domestik* mengalami penurunan kinerja dari kondisi 13,78 m³/bln ditahun 2016 menjadi 13,09 m³/bln.

b. Aspek Operasional

Nilai Kinerja Aspek Operasional mengalami peningkatan dari 1,0 ditahun buku 2016 menjadi 1,06 pada tahun buku 2017. Indikator yang mempengaruhi peningkatan kinerja aspek operasional yaitu:

- *Efesiensi Produksi* mengalami penurunan kinerja dari kondisi 56,55% ditahun 2016 menjadi 46,26%.
- *Tingkat Kehilangan Air*, mengalami penurunan kinerja dari kondisi 46,41% ditahun 2016 menjadi 46,74%.
- *Jam Operasi Pelayanan*, tidak mengalami perubahan masih sama dengan kinerja tahun buku 2016, dimana masih pada kondisi 22 jam/hari.

- *Tekanan Sambungan Pelanggan* mengalami penurunan kinerja dari kondisi 95,71% tahun 2016 menjadi 82,33% pada tahun buku 2017.
- *Penggantian Meter Air* mengalami peningkatan kinerja dari kondisi 8,82% tahun 2016 menjadi 12,95% pada tahun buku 2017.

4. Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas (3K) Air

PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi saat ini belum sepenuhnya dapat memenuhi kepastian mengenai kualitas dan kontinuitas air kepada pelanggan. Kualitas air belum memenuhi persyaratan kualitas air minum sesuai yang ditetapkan dalam Permenkes no. 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Kuantitas air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Sukabumi telah memenuhi kebutuhan rata-rata/bulan rumah tangga sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum. Standar kebutuhan pokok air minum adalah kebutuhan air sebesar 10 m³/KK/bulan atau 60 l/org/hari. Pemakaian air rata-rata untuk pelanggan rumah tangga sebesar 13,09 m³/bulan/KK dan pemakaian rata-rata keseluruhan pelanggan sebesar 14,47 m³/bulan.

Kontinuitas air yang didistribusikan berkisar 22 jam per hari. Hal ini masih belum dapat memenuhi standar yang ditetapkan PP Nomor 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 4:5) “kontinuitas pengaliran air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memberikan jaminan pengaliran selama 24 jam per hari”. Tidak tercapainya standar kontinuitas disebabkan tingginya tingkat kehilangan air pada jaringan transmisi dan distribusi sehingga mengakibatkan penurunan tekanan air pada pelanggan dan pompa yang digunakan ini belum bisa dioperasikan untuk 24 jam karena biaya listrik yang cukup tinggi.

5. Ketersediaan Air Baku

Sumber air baku yang digunakan PDAM Kota Sukabumi adalah mata air, air permukaan dan air tanah. Sumber air permukaan berasal dari sangai cigunung, mata air Cibadog Batu Karut. Debit sumber air baku yang tersedia 487 l/dtk dan PDAM telah menggunakan sistem perpompaan untuk mengambil air baku dengan debit 225 l/dtk.

6. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PDAM Kota Sukabumi ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota No. 13 tahun 2015 tanggal 3 Agustus 2015 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Kota Sukabumi serta SK Direktur PDAM Kota Sukabumi Nomor. 690/020/Kep-DIR/PDAM/X/2015. Tahun 2017 PDAM Kota Sukabumi dipimpin

oleh Anton Rachman Suryana, S.Sos M.AP. selaku Direktur berdasarkan SK Walikota Sukabumi No. 821.27/Kep. 75/BKPP. Dalam Melaksanakan tugasnya Direktur akan dibantu oleh : Kepala SPI, Kepala Pusat Kajian dan Air minum, Kabag Admin dan Keuangan, Kabag Hublang, Kabag Teknik, Kabag Cabang I, Kabag Cabang II, Kabag Cabang III dan Kabag Cabang IV.

Jumlah karyawan PDAM Kota Sukabumi per 31 Desember 2017 adalah sebanyak 164 orang, termasuk tenaga kontrak dan harian lepas, dengan rincian sebagai berikut : Pegawai tetap 140 orang, Pegawai Kontrak 22 orang dan tenaga harian lepas 2 orang. Rasio jumlah pegawai per 1.000 pelanggan sebesar 7,60 yang artinya dalam melayani 1000 pelanggan dikerjakan oleh 8 (delapan) orang pegawai. Kondisi ideal untuk ukuran kota adalah 6 (enam) orang melayani per 1000 pelanggan. Hal ini menunjukkan rasio jumlah pegawai kurang ideal dan efisien.

Evaluasi Pemenuhan Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban antara PDAM dengan pelanggan di PDAM Kota Sukabumi, dilaksanakan pada tahun 2019. Berikut ini adalah hasil evaluasi terhadap 17 indikator keseimbangan.

Penilaian Indikator Keseimbangan

Penilaian indikator keseimbangan dilakukan dengan pendekatan partisipatif dimana PDAM dilibatkan dalam pengumpulan data, verifikasi data, input data, dan penghitungan skor. Selanjutnya PDAM dapat melakukan asesmen mandiri (*self assessment*). Hasil penilaian terhadap indikator keseimbangan adalah sebagai berikut:

1. Indikator 1 – Standar Pelayanan

PDAM Memiliki Standar Pelayanan, dalam 1 dokumen, tetapi belum mengatur Standar Pelayanan 3K, mengatur kurang dari 5 (lima) Standar Pelayanan di luar 3K. SK Direksi 690/025/Kepdir/PDAM/V/2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, isi dokumen standar pelayanan yang dibuat meliputi: Pelayanan Sambungan Rumah Baru, standar pelayanan pasang kembali, Standar Pelayanan Balik Nama, Standar Pelayanan Tutupan Permintaan Sendiri, Standar Pelayanan Pengiriman Air Bersih untuk Pengulangan Gangguan Pengaliran dan Bencana, Standar Pelayanan Penjualan Air Bersih Melalui Kendaraan Tangki. Dan Standar pelayanan pengaduan pelanggan

Nilai yang diperoleh indikator ini, adalah: 3 (PDAM 3. Memiliki Standar Pelayanan, dalam 1 dokumen, tetapi belum mengatur Standar Pelayanan 3K, mengatur kurang dari 5 (lima) Standar Pelayanan di luar 3K).

2. Indikator 2 – Maklumat Pelayanan

PDAM Memiliki rumusan resmi Maklumat Pelayanan, diumumkan/disosialisasikan di lingkungan internal dan kepada pelanggan / masyarakat melalui 4 atau lebih cara / media. Isi Maklumat Pelayanan :

Dengan ini PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila kami tidak menepati dan melaksanakannya kami siap bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Maklumat disosialisasikan di lungkup: Internal PDAM, Calon pelanggan / pelanggan baru, Pelanggan lama, dan Kepala daerah.

Nilai yang diperoleh indikator ini, adalah: 5 (PDAM memiliki rumusan resmi Maklumat Pelayanan, diumumkan/disosialisasikan di lingkungan internal dan kepada pelanggan / masyarakat melalui 4 atau lebih cara / media).

3. Indikator 3 – Perjanjian / Kontrak Berlangganan

Dalam menerima pelanggan baru PDAM hanya menggunakan Surat Permohonan Langganan (SPL) tanpa tambahan ketentuan apa pun

Nilai yang diperoleh indikator ini, adalah: 1(Hanya Surat Permohonan Langganan (SPL) tanpa tambahan ketentuan apa pun).

4. Indikator 4 – Kualitas Air

PDAM belum memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang standar kualitas air yang didistribusikan, melakukan uji kualitas air dengan jumlah sampel sesuai ketentuan.

Jumlah sampel sampel air dipelanggan yang akan diuji PDAM sebanyak 434 sampel, berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimum Permenkes 736/2010 yang dihitung berdasarkan jumlah penduduk yang dilayani, jumlah sampel air pelanggan yang harus diuji PDAM sebanyak 179 sampel, sehingga sampel yang diambil PDAM melebihi ketentuan standar permenkes 736/2010, PDAM perlu menyesuaikan lagi agar lebih efisien dalam biaya.

Dengan demikian skor yang diperoleh untuk indikator ini adalah: 2 (PDAM belum memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang standar kualitas air yang didistribusikan, melakukan uji kualitas air dengan jumlah sampel sesuai ketentuan).

5. Indikator 5 - Tekanan air pada sambungan pelanggan

PDAM belum memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang standar tekanan air pada jam puncak, sudah melakukan pengukuran tekanan air, tetapi tidak setiap hari dan/atau tidak rutin. Hasil pengukuran tekanan pada jam puncak

bervariasi antara 0,5 hingga 0,7 bar. Perbedaan tekanan disebabkan perbedaan ketinggian wilayah pelayanan dan jarak dari reservoir.

Karena belum memperjanjikan atau memiliki peraturan tentang tekanan dalam standar pelayanan, maka nilai untuk indikator ini adalah: 2 (PDAM belum memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang standar tekanan air pada jam puncak, sudah melakukan pengukuran tekanan air, tetapi tidak setiap hari dan/atau tidak rutin).

6. Indikator 6 – Jam operasi layanan ke pelanggan

PDAM belum memperjanjikan atau memiliki peraturan tertulis tentang jam operasi layanan ke pelanggan. Sedangkan dari pelaksanaan jam pelayanan, PDAM mempunyai laporan realisasi jam pelayanan dipelanggan. Laporan jam pelayanan sudah dibuat menurut wilayah pelayanan. Hasil pengukuran jam pelayanan Rata-rata jam pelayanan sudah 22 jam sehari.

Karena belum memperjanjikan atau memiliki peraturan tentang jam pelayanan, maka nilai untuk indikator ini adalah: 2 (PDAM belum memperjanjikan jam operasi layanan di pelanggan, sudah memiliki dokumen pencatatan jam operasi layanan).

7. Indikator 7 – Informasi Besaran Tarif

PDAM memiliki dokumen resmi berisi informasi besaran tarif, baik berupa SK tentang besaran tarif, brosur tentang tarif. Semua sudah menjelaskan klasifikasi besaran tarif menurut golongan pelanggan dan menurut blok konsumsi (tarif progresif). Kuitansi pembayaran pelanggan juga sudah menunjukkan rincian komponen biaya-biaya non air dan tarif air.

Dengan demikian skor untuk indikator ini adalah: 5 (PDAM memiliki dokumen resmi tentang tarif yang merinci menurut golongan pelanggan dan blok konsumsi).

8. Indikator 8 – Informasi Perubahan Tarif

PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang pemberian informasi perubahan tarif, dan berkonsultasi dengan wakil pelanggan atau Forum Pelanggan sebelum mengajukan besaran tarif kepada Kepala Daerah (sesuai Permendagri No. 71/2016). PDAM melakukan perubahan tarif tahun 2018, melalui Peraturan Wali Kota Sukabumi No 7 Tahun 2017 tanggal 30 April 2018 tentang Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi. PDAM sudah melakukan sosialisasi pada saat sebelum dan sesudah kenaikan tarif, sosialisasi berkonsultasi dengan wakil pelanggan atau Forum Pelanggan sebelum mengajukan besaran tarif kepada Kepala Daerah.

Nilai yang diperoleh untuk indikator ini adalah: 5 (PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang pemberian informasi perubahan tarif, dan berkonsultasi dengan wakil pelanggan atau Forum Pelanggan sebelum mengajukan besaran tarif kepada Kepala Daerah (sesuai Permendagri No. 71/2016)).

9. Indikator 9 – Tata cara pembayaran

PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang tata cara dan tempat pembayaran, dan menyediakan tempat pembayaran di loket PDAM dan cabang-cabang pelayanan dan PPOB mitra, ditambah cara pembayaran non tunai (perbankan, online). Informasi tempat dan tata cara pembayaran: Tercantum dalam Perjanjian / Kontrak Berlangganan, Lampiran Surat Permohonan Langganan, Booklet / brosur panduan untuk pelanggan, Dipasang di tempat pembayaran, Dipasang di website / media sosial PDAM, Diiklankan melalui media massa dan Disosialisasikan dalam temu pelanggan

Sarana pembayaran rekening melalui:

1. Tempat pembayaran di setiap kantor cabang pelayanan
2. Tempat pembayaran melalui mitra PPOB swasta, sebutkan: Kantor Pos, Indomaret, Bukalapak dan Counter HP
3. Pembayaran melalui jasa perbankan BJB, BJBS, BNI, BPR Sukabumi

Nilai dari indikator ini adalah: 5 (PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang tata cara dan tempat pembayaran, dan menyediakan tempat pembayaran di loket PDAM dan cabang-cabang pelayanan dan PPOB mitra, ditambah cara pembayaran non tunai (perbankan, online)).

10. Indikator 10 – Koreksi rekening

PDAM belum memiliki aturan tentang koreksi rekening, dan realisasi koreksi rekening kurang dari 75% dari jumlah pengajuan koreksi rekening. Untuk mengatur koreksi rekening, PDAM telah menerbitkan SOP Koreksi Rekening. Meskipun demikian, peraturan tentang koreksi rekening baru diinformasikan secara lisan kepada pelanggan saat pelanggan mengajukan keluhan atas besaran tagihan.

Karena indikator ini belum diperjanjikan, maka nilai untuk indikator ini adalah: 1 (PDAM belum memiliki aturan tentang koreksi rekening, dan realisasi koreksi rekening kurang dari 75% dari jumlah pengajuan koreksi rekening).

11. Indikator 11 – Larangan dan sanksi

PDAM memiliki ketentuan resmi larangan dan sanksi tetapi hanya mengatur

pelanggan saja, tidak mengatur PDAM. Ketentuan tentang larangan dan sanksi hanya tercantum dalam Peraturan Wali Kota Sukabumi No 7 Tahun 2017 tanggal 30 April 2018 tentang Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi

Dengan demikian, nilai untuk indikator ini adalah: 3 (PDAM memiliki ketentuan resmi larangan dan sanksi tetapi hanya mengatur pelanggan saja, tidak mengatur PDAM).

12. Indikator 12 - Kompensasi atas gangguan dan / atau kegagalan pelayanan

PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan pemberian kompensasi, melaksanakan pemberian kompensasi, tetapi tidak tersedia catatan yang lengkap tentang pelaksanaannya. Perjanjian tercantum dalam: *Standar Pelayanan Air Bersih Untuk Penanggulangan Gangguan Pengaliran dan Bencana* SK Direksi 690/025/Kepdir/PDAM/V/2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

PDAM sudah melaksanakan pengiriman air tangki untuk pelanggan-pelanggan yang mengalami gangguan pelayanan dan bantuan kemanusiaan. Pencatatan pemakaian air mobil tangki masih menyatu sehingga sulit untuk memastikan mana bantuan untuk pelanggan dan bantuan untuk kemanusiaan.

Dengan demikian, nilai untuk indikator ini adalah: 3 (PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan pemberian kompensasi, melaksanakan pemberian kompensasi, tetapi tidak tersedia catatan yang lengkap tentang pelaksanaannya).

13. Indikator 13 - Penyelesaian pengaduan

Sepanjang tahun 2018, PDAM menerima pengaduan sebanyak 1.373 kasus dan telah menyelesaikan 100%. Pengaduan terbanyak meliputi gangguan pengaliran air.

Dengan demikian, nilai untuk indikator ini adalah: 5 (Persentase penyelesaian pengaduan >80%).

14. Indikator 14 - Sarana dan tata cara pengaduan

PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang sarana dan tata cara pengaduan, menyediakan sarana pengaduan secara langsung (datang langsung ke PDAM) dan tidak langsung (misal melalui telepon, email, SMS), tetapi hanya dilayani pada jam kerja. Sarana pengaduan yang disediakan oleh PDAM adalah:

Tabel 5. Sarana Dan Tata Cara Pengaduan

Jenis Sarana	Kondisi (berfungsi / tidak)	Jam Pelayanan
--------------	-----------------------------	---------------

Jenis Sarana	Kondisi (berfungsi / tidak)	Jam Pelayanan
1. Petugas Customer Service	Berfungsi	08.00-16.00
2. Telepon PDAM	Berfungsi	08.00-16.00
3. Call center	Berfungsi	08.00-16.00
4. Email	humaspdamtbw@Yahoo.com	08.00-16.00
5. Kotak surat	Berfungsi	
6. Kolom interaktif di media cetak	Berfungsi (suratkabar Radar Sukabumi)	Insidentil
7. Siaran interaktif di radio	Berfungsi (RSPD Kota Suka Bumi)	Mingguan
8. Temu pelanggan	Berfungsi	Satu Tahun Sekali
9. Melalui forum pelanggan / forum komunikasi pelanggan	Berfungsi	Insidentil
10. Cara lain	www.pdamtbwкотasmi.co.id	08.00-16.00

Dengan demikian, nilai untuk indikator ini adalah: 4 (PDAM memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang sarana dan tata cara pengaduan, menyediakan sarana pengaduan secara langsung (datang langsung ke PDAM) dan tidak langsung (misal melalui telepon, email, SMS), tetapi hanya dilayani pada jam kerja).

15. Indikator 15 - Informasi gangguan pelayanan

PDAM tidak memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang informasi mengenai gangguan pelayanan, tetapi mengumumkan 75% atau lebih dari jumlah gangguan. Namun, PDAM selalu menyebarkan informasi bila terjadi gangguan pelayanan di jaringan distribusi. Baik untuk gangguan pelayanan yang tidak direncanakan (kerusakan) maupun yang direncanakan (perawatan, perbaikan), penyebaran informasi dilakukan melalui media massa lokal, RT/RW kawasan terdampak dan SMS, website pengaduan ke online pemda langsung.

Jumlah gangguan pelayanan baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan tidak terdokumentasi dengan baik dalam suatu catatan, sehingga sulit untuk menghitung berapa informasi gangguan yang sudah diinformasikan dan belum diinformasikan.

Karena indikator ini belum diperjanjikan, maka nilai untuk indikator ini adalah: 3 (PDAM tidak memperjanjikan dan/atau memiliki aturan tentang informasi mengenai gangguan pelayanan, tetapi mengumumkan 75% atau lebih dari jumlah gangguan).

16. Indikator 16 - Survei Kepuasan Pelanggan (SKP)

PDAM melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) terakhir tahun evaluasi 2018.

Dengan demikian, nilai untuk indikator ini adalah: 5 (PDAM sudah mengadakan SKP terakhir tahun evaluasi).

17. Indikator 17 – Forum Komunikasi Pelanggan

PDAM menyelenggarakan FKP dengan jumlah kegiatan 1 kali dalam 1 tahun evaluasi

Dengan demikian nilai untuk indikator ini adalah: 3 (PDAM sudah menyelenggarakan FKP dengan jumlah kegiatan 1 kali dalam 1 tahun evaluasi)

Skor dan Status Keseimbangan

Skor keseimbangan hak dan kewajiban PDAM Kota Sukabumi berdasarkan hasil penilaian setiap indikator diatas, PDAM Kota Sukabumi masuk dalam Kategori **"SEIMBANG"** dengan Skor **3,20**. Hasil perhitungan skor keseimbangan dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Skor Keseimbangan PDAM Kota Sukabumi

No.	Aspek	Indikator		Nilai	Bobot (%)	Nilai x Bobot
1.	Standar Pelayanan dan Perjanjian / Kontrak Berlangganan (15,8%)	1	Standar Pelayanan	3	4.91	0.15
		2	Maklumat Pelayanan	5	3.10	0.16
		3	Perjanjian / Kontrak Berlangganan	1	7.79	0.08
2.	Pelayanan Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas (21,7%)	4	Kualitas air di pelanggan	2	8.96	0.18
		5	Tekanan air pada sambungan pelanggan	2	5.64	0.11
		6	Jam operasi layanan ke pelanggan	2	7.10	0.14
3.	Tarif dan Pembayaran (20,6%)	7	Informasi besaran tarif menurut golongan pelanggan dan blok konsumsi	5	4.88	0.24
		8	Informasi perubahan tarif	5	7.00	0.35
		9	Tata cara pembayaran	5	2.80	0.14
		10	Koreksi rekening	1	5.92	0.06
4.	Larangan, sanksi, kompensasi (9,7%)	11	Larangan dan sanksi	3	3.23	0.10
		12	Kompensasi atas gangguan dan / atau kegagalan pelayanan	3	6.47	0.19
5.	Pelayanan pengaduan (16,2%)	13	Penyelesaian pengaduan	5	10.81	0.54
		14	Sarana dan tata cara pengaduan	4	5.39	0.22
6.	Komunikasi dengan Pelanggan (16,0%)	15	Informasi gangguan pelayanan	3	6.40	0.19
		16	Survei Kepuasan Pelanggan (SKP)	5	3.20	0.16
		17	Forum Komunikasi Pelanggan (FKP)	3	6.40	0.19
		SKORING				3,20
		KATEGORI				SEIMBANG

Sumber: Hasil Evaluasi Hak dan Kewajiban Tahun 2019

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penilaian evaluasi pemenuhan keseimbangan hak dan kewajiban diatas PDAM Kota Sukabumi sudah masuk dalam kategori seimbang (3,20), tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan nilai keseimbangan, rekomendasi yang perlu dilakukan oleh PDAM Kota Sukabumi, yaitu:

- 1) Segera menyusun Standar Pelayanan untuk kualitas air, tekanan di jaringan, dan jam pelayanan di pelanggan, dan memasukkan ke dalam SPM yang sudah ada.
- 2) Menyesuaikan Maklumat yang sudah ada dengan format sesuai Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dengan menambahkan kalimat :
 - Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
- 3) PDAM segera menyusun dan meresmikan penggunaan Perjanjian / Kontrak Berlangganan, dan mencabut penggunaan lampiran Surat Pernyataan Pelanggan pada Surat Permohonan Langganan. Perjanjian Berlangganan diberlakukan pada pelanggan-pelanggan baru, sedangkan pada pelanggan lama cukup diinformasikan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- 4) PDAM harus memperjanjikan standar kualitas air yang didistribusikan, dan aturannya dibuat dalam Standar Pelayanan. Jumlah sampel sampel air dipelanggan yang akan diuji PDAM sebanyak 434 sampel, berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimum Permenkes 736/2010 yang dihitung berdasarkan jumlah penduduk yang dilayani.
- 5) PDAM harus memperjanjikan kegiatan koreksi rekening, dan aturannya dibuat dalam Standar Pelayanan. PDAM juga harus membuat dokumen pencatatan pelanggan yang melakukan koreksi rekening.
- 6) PDAM segera membuat aturan yang menyatakan PDAM juga terkena aturan larangan dan sanksi, dan memasukkan klausul ini ke dalam kontrak berlangganan.
- 7) PDAM segera membuat aturan tentang mekanisme pemberian kompensasi untuk gangguan pelayanan, dan memasukkan klausul tentang hal ini ke dalam kontrak berlangganan. Serta aturannya dibuat dalam Standar Pelayanan.
- 8) PDAM harus memperjanjikan kegiatan Informasi gangguan pelayanan (di unit produksi atau pipa distribusi), dan aturannya dibuat dalam Standar Pelayanan. PDAM harus merekap informasi gangguan pelayanan dalam suatu dokumen pencatatan.

- 9) PDAM harus menyelenggarakan kegiatan FKP dengan jumlah kegiatan lebih dari 3 kali dalam 1 tahun, sehingga mempermudah komunikasi dengan pelanggan.

Daftar Pustaka

Buku Kinerja PDAM Berdasarkan BPPSPAM Tahun 2018.

BPPSPAM, 2018. Panduan Evaluasi Pemenuhan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Jakarta : Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27/PRT/M/2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum;

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 36/PRT/M/2016 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata kerja Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem penyediaan Air Minum dan Sekretariat Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum;

Meithiana, Indrasari, 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo Press

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi). Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi). Bandung : Alfabeta

Zarrin Hubaisy et al., 2013. Evaluasi Kinerja PDAM Kota Probolinggo dalam Perspektif Balanced Scorecard. Jember : Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)