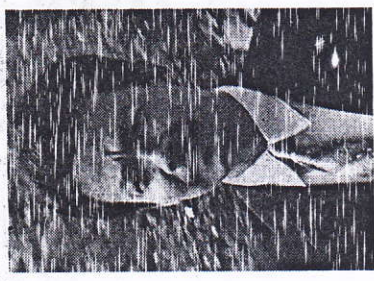


# Mimpi Minum Air PDAM



Oleh ASEP SUMARYANA



Sepertinya solusi termudah mempertahankan jumlah pelanggan sesuai kapasitas pasokan air minum serta meminimalisasikan kebocoran pipa tersebut. Kenyataan penerimaan pasokan baru terus berjela, juga sehingga kapasitas yang ada dengan kebutuhan akan terus *jomplang*. Mungkin warga Kota Bandung sudah kadung beranting pada suplai air PDAM sehingga pengembang pun seolah punya nilai lebih jika dapat memasarkan dengan membawakan PDAM sebagai *supplier* air. Preceden buruk kemudian adalah pengatur waktu aliran air PDAM ke rumah pelanggan serta alirannya tidak setia setiap saat. Mungkin bukan pemandangan aneh jika pelanggan harus bangun tengah malam untuk membuka kran air, atau memasang pompa untuk menyedot air dari pipa utama PDAM.

## HARIAN Pikiran Rakyat, Minggu (1/4) 2007 memuat berita dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung yang menaikkan tarif rata-rata 50% mulai bulan ini. Naikannya tersebut berlaku bagi pelanggan golongan 2A1 ke atas terdiri dari kelompok rumah tangga, industri, perdagangan, dan kelompok sosial tidak mengalami kenaikan kecuali jika pemakaiannya di atas 30 m<sup>3</sup> atau 30.000 liter. Hal ini didasarkan pada peraturan Wali Kota Bandung No. 221/2007 tentang Tarif Air Minum dan Biaya Pelayanan Langganan Air Minum.

Barangkali kenaikan tarif ini berkaitan dengan ketersediaan air baku yang terus berkurang serta kebocoran pipa saluran, seperti diakui oleh Direktur Air Bersih. Konon menurunnya debit situ Cileunca dan Cipanunjang dari 25 juta m<sup>3</sup> menjadi 15 juta m<sup>3</sup> menjadi penyebab menurunnya air baku PDAM tersebut. Belum lagi dengan kurangnya pemeliharaan pipa menyebabkan kehilangan air sebesar 46,7% setiap harinya. Sementara itu untuk memenuhi 140 ribu pelanggan, PDAM membutuhkan pasokan 4.000 liter per detik, dan saat ini hanya mencapai 2.500 liter per detik.

Untuk itu perlu instalasi PDAM yang dapat memproduksi air minum seperti halnya PDAM Bogor. Dengan air yang dapat diminum langsung, pelanggan akan berhati-hati untuk menggunakannya sebagai air cuci kendaraan, mandi, ataupun sebagai penyiram tanaman. Kehati-hatian ini akan mendorong pemenuhan air bersih dicarikan dari sumber lain. Bagi perumahan, lakukan secara kolektif oleh pengembang tanpa melanggar ketentuan pengambilan air permukaan. Bagi rumah biasa akan mendorong melakukan pengambilan air dari pekarangan sehingga akan memikirkan pula agar tanah pekarangannya benar. Mungkin keadaan ini akan mendukung program pembangunan sumur resapan, rasio bangunan, ruang terbuka, seragam pemanfaatan pekarangan dengan tanaman pelindung yang diperintahkan wali kota. Orientasi pemenuhan air minum tentu saja akan meningkatkan upaya menyedot air dari PDAM. Bahkan sebagai perusahaan, PDAM juga perlu memberikan kontribusi kepada kas daerah sebagai PAD yang diperlukan untuk membangun Kota Bandung. Dengan profesionalisme yang terus berkembang, nantinya dapat mencapai target air PDAM yang layak. Tidak terlalu mengemukakan jika PDAM kewalahan dengan keluhan pelanggan yang banyak mengalami penjadwalan suplai air, permintaan sambungan baru atau penurunan air ataupun instalasi yang sulit dikendalikan.

## Air bersih

Baik nomenklatur maupun judul aturan yang dikeluarkan seluruhnya ditulis air minum. Namun, hampir pasti bahwa air yang keluar melalui pipa PDAM tidak dapat diminum. Air bersih tidak selamanya dapat diminum, tetapi air minum pastilah air bersih. Dari struktur organisasi yang ada, PDAM tidak didukung oleh unit kerja yang ada karena tidak memiliki unit kerja atau pun subunit Direktur /Bagian /Seksi Air Minum. Yang ada adalah Direktur Air Bersih, Direktur Air Kotor, dan Direktur Umum. Dalam unit kerja ini Direktur Air Bersih memiliki lima bagian yakni Bagian Perencanaan Air Bersih, Pengolahan Air Permukaan, Produksi Air Tanah, Distribusi, dan Bagian Alat Teknik dan Meter Air.

Dengan nomenklatur di atas, seharusnya air PDAM dapat diminum langsung seperti

lakukan PDAM daripada ketertarikan anggaran kepada Pemda terus-menerus. Meskipun demikian, upaya tersebut tidak berarti kronis yang merugikan lingkungan. Dengan penetapan orientasi dan pengendalian operasional ke arah itu nampaknya akan membangun PDAM yang kuat dan mandiri sebagai perusahaan penyuplai air minum melati instalasi yang telah tersedia. Peluang ini sangat mungkin diraih PDAM Kota Bandung karena perusahaan ini hampir tanpa saingan. Dengan menempatkan *customer satisfactor*, PDAM dapat berkreasi lebih leluasa memuaskan pelanggan sambil memberikan pelajaran menghemat air kepada pelanggan. Upaya ini masih perlu perjuangan dan sosialisasi kepada seluruh *stakeholders* nya agar mengerti, memahami dan menuruti. Ketidatladan nampaknya modal awal yang perlu dikedepankan oleh jajaran direksi dan para komisaris untuk selanjutnya ditularkan kepada seluruh jajaran pegawai. Keberhasilan itu sepatutnya juga disebarkan kepada para pelanggan agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan produsen secara keseluruhan.

## Kemakalah pegawai maupun kenakanal pelanggan merupakan realita yang perlu terus dievaluasi dan diatasi. Gaya pegawai yang pangreh diubahnya menjadi pamong yang mampu berhadapan dengan pelanggan secara elegan. Tahunan dan pengaduan pelanggan akan semakin berkurang bila pengubahan sasaran PDAM ke penyediaan air minum dapat segera dilakukannya. Jika tidak, kemungkinan menjadi lebih besar karena kesediaan PDAM memang sambungan baru tidak diimbuangi dengan kemampuan menyediakan bahan baku air. Tentu posisi sulit ini perlu diatasi agar kenaikan

Penulis, Lektor Kepala pada Program Studi Administrasi Negara FISIP Unpad dan Sekretaris LP3AN Unpad.

ipin  
PRESIDEN minta  
IPDN akhiri gerakan  
tutup mulut.  
Kirim Tukul, 'a' sobek-sobek mulutmu!

domba  
JABAR akan usaha-  
hai-an pengolahan  
butu domba.  
Teliti dulu, soalnya  
ada musang berbubu  
domba.

perampok  
PERAMPOK toko  
emas amatir karena  
meninggalakan  
banyak korban.  
Tah koruptor mah  
perampok profesional.

Si Jabang

tarif tidak menimbulkan gejolak yang lebih besar dan luas. Konon Hirschman (1970) menganggap kritik dan saran sepedas apapun bukan sebagai tanda kesetiaan kepada organisasi, maka sangat mungkin banyak yang seperti itu ditubuh PDAM dan para pelanggannya untuk diakomodasi. Demikian juga Danaajaya (1986) menganggap orang berperilaku salah bukan karena tidak memiliki nilai namun, karena kebutuhan lebih besar dari sekadar mempertahankan nilai. Mungkin kenaikan tarif dapat diartikan sebagai upaya peningkatan kinerja PDAM membangun kesejahteraan pesawai sekaligus memuaskan pelanggan dengan kondisi yang semakin baik. Semoga berhasil!\*\*\*

Penulis, Lektor Kepala pada Program Studi Administrasi Negara FISIP Unpad dan Sekretaris LP3AN Unpad.

PR, 17/4/07

7/28