

# **Implementasi Kebijakan Diskon Pasang Baru Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya (Indikator Sumber Daya)**

**Ratu Bilqis Insani<sup>1</sup>, Arif Darmawan<sup>2</sup>, Supri Hartono<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rbilqis499@gmail.com](mailto:rbilqis499@gmail.com)<sup>1</sup>, [arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*The discount policy for new installations of PDAM Surya Sembada Surabaya City is a policy established by PDAM Surya Sembada City of Surabaya which aims to accelerate the process of realizing the distribution of clean water to the people of Surabaya in the hope of increasing service performance. The purpose of this research is to identify and describe the implementation of the new pairs discount policy and to determine the factors that influence the implementation of the new pairs discount policy. Data was collected by means of observations, interviews, and documentation as well as triangulation from the Marketing and New Install Planning Subdivision of the Eastern Region and customers or prospective customers of PDAM Surya Sembada Surabaya City. The data analysis technique used is descriptive qualitative method by applying the theory of Policy Implementation according to George C Edward III (1980:1) which defines policy implementation as a crucial process that is well prepared and planned which leads to the realization of a goal. In this study, the author focuses on the resource aspect proposed by George C Edward III with four supporting indicators.*

**Keywords:** *Policy Implementation George C Edward III (1980; 1), Discount for New Installations, PDAM Surya Sembada Surabaya City, Qualitative Descriptive Method.*

## **Abstrak**

Kebijakan diskon pemasangan baru PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang bertujuan untuk mempercepat proses terwujudnya pendistribusian air bersih kepada masyarakat Surabaya dengan harapan dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan implementasi kebijakan diskon pasangan baru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan kebijakan diskon pasangan baru. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi serta triangulasi dari Subbagian Perencanaan Pemasaran dan Pemasangan Baru Wilayah Timur dan pelanggan atau calon pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menerapkan teori Implementasi Kebijakan menurut George C Edward III (1980:1) yang mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai proses krusial yang dipersiapkan dan direncanakan dengan baik yang mengarah pada terwujudnya suatu tujuan. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada aspek sumber daya yang dikemukakan oleh George C Edward III dengan empat indikator pendukung.

**Kata kunci:** Implementasi Kebijakan George C Edward III (1980; 1), Diskon untuk Instalasi Baru, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Metode Deskriptif Kualitatif.

## **Pendahuluan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya secara spesifik ialah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam pendistribusian air bersih kepada masyarakat Kota Surabaya.

Tugas dari PDAM Surya Sembada telah ditetapkan dalam Pasal 6 Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya No. 2 Tahun 2009 mendefinisikan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di dirikan untuk menawarkan jenis bantuan ke daerah setempat sesuai dengan luas usahanya, menambah pendapatan sekitar, mengambil bagian dalam bekerja pada ekonomi provinsi dan membangun iklim hidup yang sehat.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyediakan berbagai pelayanan administrasi maupun teknis mengenai kebutuhan air bersih, seperti pendaftaran pasang baru, monitoring, pembayaran tagihan dan pemakaian, informasi tagihan, pengaduan, loket pembayaran, monitor pengaduan, dan catat meter mandiri. Untuk menikmati pelayanan yang ada di PDAM Surya Sembada ini diperlukan persyaratan serta biaya yang harus dibayarkan sebesar Rp. 1.750.000,- untuk pelayanan pasang baru. Yang dimana dengan biaya itu terbilang mahal bagi beberapa kalangan berpenghasilan rendah di kota surabaya ini.

Maka dari itu, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya membuat kebijakan baru yaitu kebijakan diskon atau pemotongan harga pada pelayanan pasang baru dengan tujuan untuk meringankan beban biaya dan mempercepat realisasi pemanfaatan air bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya.

### **Identifikasi Masalah**

Ditinjau dari analisis situasi yang telah diuraikan oleh penulis pada latar belakang umum diatas, didapatkan identifikasi masalah, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana implementasi kebijakan diskon pasang baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (studi kasus pada indikator sumber daya) ?
- 2) Apasajakah faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan diskon pasang baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (studi kasus pada indikator sumber daya) ?

## **Tinjauan Pustaka**

### **Landasan Teori**

Adapun 5 penelitian terdahulu dan beberapa teori implementasi kebijakan yang digunakan dan kemukakan menurut para ahli yang digunakan penulis dalam menganalisis permasalahan yang ada. Definisi kata implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses peraturan perencanaan atau kebijakan. Menurut Van Meter and Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi pelayanan sebagai tindakan- tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah keputusan kebijakan sebelumnya (Ratri, 2014:4).

Implementasi kebijakan menurut Bambang Sunggono (1994:137) mendefinisikan sebagai suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-saranan tertentu dan dengan urutan waktu tertentu. Suatu proses implementasi dibagi menjadi 4 urutan proses, sebagai berikut:

- 1) Kebijakan
- 2) Proses
- 3) Hasil

#### 4) Dampak Akhir.

Menurut Goerge Edward III (1980:1) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan apabila tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan tidak akan pernah terwujud. Implementasi kebijakan menurut Goeoger Edward (1980:1) dipecah menjad 4 variabel, yaitu:

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber Daya
- 3) Disposisi
- 4) Struktur Birokrasi.

### **Teori Yang Digunakan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Goerge Edward III (1980:1) yang mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan apabila tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan tidak akan pernah terwujud. Implementasi kebijakan menurut Goeoger Edward (1980:1) dipecah menjad 4 variabel, yaitu:

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber Daya
- 3) Disposisi
- 4) Struktur Birokrasi.

Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya berfokus variabel Sumber Daya oleh George C Edward III (1980:1) pada kebijakan diskon pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan 4 indikator, sebagai berikut:

- 1) Kecukupan dan Kualifikasi
- 2) Kewenangan
- 3) Informasi
- 4) Sarana dan Prasarana

### **Teori Faktor Penghambat**

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan diatas, tidak rentan juga terjadi kegagalan didalamnya diakibatkan tingginya faktor penghambat didalamnya. Faktor penghambat yang dapat terjadi yaitu (Bambang Sunggono, 1994:137) :

- 1) Isi Kebijakan
- 2) Informasi
- 3) Dukungan,
- 4) Pembagian Potensi

### **Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan ditinjau dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C Edward III (1980:1). Metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan yaitu Observasi, Praktik, Dokumentasi, dan triangulasi.

Yang dimana teknik pelaksanaan yang ditinjau dengan menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Alasan penulis memilih metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini ialah dikarenakan pada penelitian ini berhubungan erat antara pendapat, pernyataan, dan persepsi orang yang diteliti semuanya tidak dapat diukur dengan angka.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa implementasi kebijakan diskon pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah berjalan dengan cukup baik. Peneliti menggunakan teori implementasi menurut George C Edward III (1980:1) dilihat dari indikator sumber daya, yaitu :

- 1) Staff, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam hal ini staff sudah cukup memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebijakan yang dilaksanakan yaitu pada subbagian pemasaran dan perencanaan pasang baru bagian timur dan sudang mengerti dalam mengelola kebijakan ini untuk mencapai tujuan.
- 2) Kewenangan, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam kebijakan diskon pasang baru sudah menjalankan wewenangnya dengan cukup baik.
- 3) Informasi, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa para pelaksana mengetahui jelas tata cara atau prosedur pelaksanaan diskon pasang baru dan menyebarkan informasi ini kepada pelanggan maupun calon pelanggan, sehingga mereka mengetahui dengan jelas informasi yang ada pada diskon pasang baru.
- 4) Fasilitas, berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah memberikan fasilitas kepada pelanggan maupun calon pelanggan untuk menunjang kenyamanan pelanggan dalam menunggu pelayanan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, khususnya memberikan fasilitas pengurangan biaya pada pelayanan pasang baru.

### **Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil temuan data yang ditemukan dalam wawancara dengan pelanggan menyebutkan bahwa pada saat pelaksanaanya adanya keterlambatan dari waktu yang telah ditetapkan pada rancangan, hal ini lah yang dapat menimbulkan persepsi buruk masyarakat kepada perusahaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Kendala waktu pemasangan yang tidak sesuai dengan rencana yang telah dibuat membuat pelanggan risau dan kecewea karena tidak ketepatan waktu dalam pemasangannya, hal ini diakibatkan karena antrian jumlah pelanggan yang mendaftar naik dengan sangat tinggi pada saat diskon pemasangan baru berlangsung.

### **Faktor Pendukung Dalam Implementasi Kebijakan**

Berdasarkan hasil olah data ditemukan faktor pendukung yang terdapat dalam implementasi kebijakan diskon pasang baru ini yaitu dukungan dari pelanggan terhadap diskon pasang baru ini.

Dukungan dari pelanggan maupun calon pelanggan sangat penting dibutuhkan dalam melaksanakan implementasi kebijakan, dalam hasil pembahasan menunjukkan bahwa masyarakat memiliki antusias dan memberi dukungan dalam pelaksanaan kebijakan diskon pasang baru ini.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dalam penelitian skripsi ini dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>HASIL</b>
-----------	------------------	--------------

1.	Kualifikasi Staff	Cukup Baik
2.	Kewenangan	Cukup Baik
3.	Informasi	Baik
4.	Fasilitas	Baik

### Saran

Berdasarkan pemaparan hasil pembahasan pada penelitian, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah melakukan backup petugas pemasangan pada saat terjadinya overload, agar tidak terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan pemasangan baru.

### DAFTAR PUSTAKA

- Sidik, A. M. (2019). *Implementas Kebijakan Program Pelatihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Kota Sukabumi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sukabumi).
- Chasanah, K., Rosyadi, S., & Kurniasih, D. (2017). Implementasi Kebijakan Dana Desa. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 3(2), 12-32.
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada dinas kominfo kota tasikmalaya. *Jurnal komunikasi*, 12(2), 127-140.
- Rahmat, D. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Kuningan*. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 35-42.
- Munajah, R., Marini, A., & Sumantri, M. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusi di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1183-1190.
- Reswa, M. C. N. (2016). *Implementasi Keputusan Menteri Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Lamongan*.” (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).