

**IMPLEMENTASI PERWALI SURABAYA NOMOR 29 TAHUN 2011
SEBAGAI UPAYA PENERTIBAN PELANGGAN PENYALURAN AIR DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Clarisa Dwi Oktaviani

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
clarisadwiokta@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pencurian air pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya masih menjadi suatu permasalahan yang dapat menyebabkan perusahaan mengalami kerugian kehilangan air. Dengan hal tersebut Walikota Surabaya menerbitkan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 guna untuk membantu perusahaan dalam menangani pelanggan penyaluran air. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 sebagai upaya menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Fokus penelitian ini dengan teori implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin yaitu Perspektif Kepatuhan, Perspektif Kelancaran keberhasilan, dan Perspektif Kepuasan Implementasi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun Teknik pengambilan data ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh ialah Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 telah berhasil di implementasikan oleh perusahaan dalam penertiban pelanggan sehingga dengan adanya Peraturan Walikota ini sangat membantu perusahaan dalam mengurangi jumlah pelanggan pada setiap tahunnya dan menciptakan banyak manfaat untuk perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin.

Kata kunci: *Implementasi, Penertiban Pelanggan, Peraturan Walikota Surabaya*

ABSTRACT

Water theft in PDAM Surya Sembada Surabaya City is still a problem that can cause the company to experience water losses. With this in mind, the Mayor of Surabaya issued Perwali Surabaya Number 29 of 2011 in order to assist companies in handling water supply customers. The purpose of this research is to describe and analyze the Implementation of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 as an effort to control water distribution customers in PDAM Surya Sembada Surabaya City. The focus of this research is the theory of policy implementation according to Ripley and Franklin, namely the Compliance Perspective, the Smooth Success Perspective, and the Implementation Satisfaction Perspective. This research method uses descriptive qualitative research. The data collection technique is obtained by observation, interviews and documentation. The results obtained are that Perwali Surabaya Number 29 of 2011 has been successfully implemented by companies in controlling customers so that the existence of this Mayor Regulation really helps companies in reducing the number of customers each year and creates many benefits for the company. This is in accordance with the theory of policy implementation according to Ripley and Franklin.

Keywords: *Implementation, Customer Control, Surabaya Mayor Regulation*

A. PENDAHULUAN

Air bersih ialah salah satu keperluan yang sangat esensial bagi masyarakat setempat, sehingga pemerintah terus berupaya untuk menciptakan air bersih. Air bersih yang akan digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dikelola oleh sebuah perusahaan. Perusahaan merupakan badan hukum yang didirikan oleh sekelompok orang yang ikut serta dalam kegiatan menguntungkan atau industri. Perusahaan juga dapat diartikan sebagai suatu institusi berupa wadah yang bertujuan untuk menghasilkan barang dan jasa bagi masyarakat dalam rangka mencari keuntungan. Perusahaan berguna untuk menggerakkan perekonomian negara. Ini karena perusahaan menggunakan tenaga kerja untuk menciptakan barang atau jasa sehingga dapat dijual kepada publik. (M. Prawiro, 2020) Perusahaan pengelola air bersih pada setiap daerah dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum atau biasa disebut dengan PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum ialah salah satu bidang usaha daerah yang berkepentingan dengan pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Sekarang ini PDAM sudah ada di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM adalah sarana pemasokan air bersih yang diperhatikan dan dikendalikan dengan badan pemerintahan dan legislatif daerah. (Lararenjana, 2021)

Dibalik kelancaran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pasti terjadi suatu masalah didalamnya seperti pelanggan yang melukan telat bayar atau indikasi pencurian yang dilakukan pelanggan. Maka dari itu yang harus dilakukan perusahaan ialah melakukan penertiban. Penanganan penertiban di perusahaan harus dilakukan secara humoris dan tegas sehingga penertiban yang dilaksanakan ke pelanggan dapat berjalan lancar sehingga dapat menjaga citra sebuah perusahaan dan akan mempermudah melaksanakan kegiatan dilapangan. Kegiatan bagian Penertiban pelanggan pada PDAM yaitu memberikan penagihan dan denda

kepada pelanggan yang melakukan pelanggaran. Penertiban pelanggan berdasarkan peraturan perusahaan merupakan kegiatan penindakan kepada pelanggan yang melanggar telat bayar ataupun melakukan pelanggaran lainnya yang menyalahi peraturan yang akan dilakukan seperti melakukan penindakan pemutusan. Dalam perjalanan pelayanan kepada pelanggan di Indonesia masih sering terjadi kerugian pada PDAM berupa kehilangan air. Hal ini disebabkan karena adanya ulah masyarakat / pelanggan yang mencuri saluran – saluran air sehingga membuat distribusi air terhambat ke beberapa pelanggan. Selain itu orang yang tidak berhak mendapatkan air menjadi dapat melalui saluran ilegal.

Pelanggaran merupakan salah satu jenis kejahatan, namun ancaman hukumnya lebih kecil dari kejahatan, baik yang berbentuk pengingkaran jabatan atau pelanggaran undang - undang. Penyaluran air secara ilegal merupakan salah satu pelanggaran yang dilakukan oleh para pelanggan yang curang dan ingin memakai air secara gratis tanpa memasang dan mendaftarkan pada perusahaan daerah air minum yang ada. Dengan adanya pelanggaran tersebut maka pelanggan yang melakukan kecurangan tersebut harus diberikan hukuman yang sesuai dengan hukum yang berlaku, peraturan perusahaan dan juga peraturan Walikota yang telah dibuat. Perusahaan daerah air minum tetap terus melakukan penertiban serta pengawasan terhadap masyarakat atau pelanggan yang melakukan pelanggaran supaya memberikan dampak jera pada pelanggan serta dapat mengurangi jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran berupa penyaluran air secara ilegal.

Surabaya sebagai salah satu kota yang terkait dengan permasalahan pencurian air berih yang dapat menyebabkan kerugian untuk perusahaan berupa kehilangan air. Hal tersebut dibuktikan dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mendapat pengaduan bahwa, terdapat 3 pelanggan yang melakukan pelanggaran penyaluran air secara ilegal yang dilakukan oleh pelanggan pada wilayah Surabaya Timur. Setelah perusahaan mendapat laporan tersebut, perusahaan pada bagian penertiban segera melakukan eksekusi ke lokasi dan juga kepada pelanggan yang melakukan pelanggaran penyaluran air secara ilegal. Untuk konsekuensinya, pelanggan yang melakukan pelanggaran akan dikenakan denda. (Berita Cakrawala, 2020) Tak hanya itu pada saat petugas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengecek meteran pada sebuah gudang di wilayah Surabaya Timur ditemukan pipa gudang tersebut yang tersambung tanpa ada meterannya. (Irawan, 2017) Hal tersebut masih juga banyak dilakukan oleh pelanggan dan non pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Dengan adanya permasalahan yang terjadi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tentang pencurian air. Walikota Surabaya menerbitkan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada sebagai upaya menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Para pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah melanggar Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Pada Pasal 16 tentang Pemutusan Sambungan Pelanggan. Dengan adanya Perwali Surabaya nomor 29 tahun 2011 petugas penertiban pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat menindak lanjuti dan memberikan sanksi tegas kepada para

pelanggar yang melakukan pelanggaran penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya agar memberi efek jera kepada para pelanggar. Pada hakikatnya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan senantiasa menangani dengan tegas semua jenis pelanggaran, yang dimana hal tersebut bisa merugikan PDAM maupun masyarakat. Setiap pengaduan dari masyarakat akan senantiasa diterima serta akan secepat mungkin dilakukan penindakan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 sebagai upaya menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan melihat apakah Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 telah berhasil diterapkan dan menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam penulisan artikel ini manfaat yang didapatkan adalah dapat dijadikan bahan referensi jurnal atau sumber bacaan bagi masyarakat sehingga mampu meningkatkan pemahaman tentang pelaksanaan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 sebagai upaya menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Menurut William N. Dunn kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintah. (Anita Chaudhari, Brinzel Rodrigues, 2017)
2. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahan yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcomes bagi masyarakat. Tahap implementasi kebijakan dapat dicirikan dan dibedakan dengan tahap pembuatan kebijakan.
3. Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 merupakan suatu peraturan yang dibuat dan diterbitkan oleh Walikota Surabaya pada tahun 2011 yang dimana peraturan tersebut berfungsi untuk membantu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya dalam menangani pelanggan yang melakukan pelanggaran penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sehingga dapat mengurangi jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran serta mengurangi jumlah kerugian yang disebabkan dengan adanya kecurangan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan beberapa pengumpulan data yang berupa wawancara kepada beberapa pihak, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Peneliti tertarik untuk menjadikan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian yaitu karena peneliti mengetahui masih ditemukan adanya beberapa pelanggan penyaluran air yang melakukan pelanggaran. Pada tahap observasi, penulis melakukan observasi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terkait selama pengimplementasian Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 sebagai upaya menertibkan pelanggan. Dalam

pendekatan deskriptif kualitatif ini dapat dijadikan sebagai solusi dari permasalahan yang ditinjau, sehingga lebih difokuskan kepada pembahasan bagaimana Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Data yang digunakan oleh peneliti adalah data sekunder yang diperoleh melalui dokumen jumlah pelanggan pada setiap tahun, sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak yang berkompeten dalam bagian penertiban pelanggan. Penulis memulai penelitian berawal dari melakukan pendekatan dengan beberapa pihak atau pelanggan agar mendapatkan data yang ada dilapangan sehingga nantinya dapat digunakan sebagai sesuatu yang perlu dianalisis dalam Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan acuan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin yang memiliki 3 perspektif yaitu Perspektif Kepatuhan, Perspektif Kelancaran Keberhasilan, dan Perspektif Kepuasan Implementasi, yang dimana itu dapat mengukur apakah Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 yang di laksanakan oleh bagian penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menertibkan pelanggan sudah dikatakan berhasil atau belum. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan model interaktif (interactif model of analysis) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, Saldana (2014), analisis data kualitatif ini dilaksanakan dari beberapa tahapan yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Pada keberlangsungan pelayanan dan penyaluran air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya pasti selalu terjadi kerugian yang disebabkan dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan. Maka dengan adanya permasalahan yang terjadi, Walikota Surabaya menerbitkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada untuk membantu perusahaan dalam menertibkan pelanggan yang melakukan pelanggaran.

Penulis menggunakan fokus penelitian pada bagaimana Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Sebagai Upaya Menertibkan Pelanggan Penyaluran Air yang dapat diartikan sebagai peraturan untuk menertibkan pelanggan yang telah melakukan kecurangan pencurian air sehingga dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan dan Perwali ini wajib untuk dipatuhi oleh masyarakat yang menjadi pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada. Pembahasan pada Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Ripley dan Franklin yang memiliki 3 Perspektif. Berikut peneliti menganalisa keberhasilan suatu kebijakan menggunakan 3 perspektif :

Perspektif Kepatuhan

Kesuksesan atau keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat atau diukur dari tingkat kepatuhan terhadap aturan-aturan atau pedoman-pedoman umum yang didukung oleh kebijakan tersebut. Dalam implementasi kebijakan,

kepatuhan terhadap isi kebijakan merupakan unsur yang penting dan harus dimiliki oleh seluruh aparat atau birokrat yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan adanya kepatuhan terhadap isi kebijakan, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan tersebut telah di implementasikan sebagaimana seharusnya. Dengan cara inilah tujuan dari kebijakan mungkin dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang diperoleh peneliti pada tanggal 12 Mei 2023 dan fokus pembahasan peneliti tentang banyaknya jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran di setiap tahunnya pada perspektif kepatuhan, peneliti menyatakan bahwa jumlah pelanggan yang telah melakukan pelanggaran berupa pencurian air selama 3 tahun terakhir menurun yang artinya dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 tahun 2011 sangat membantu perusahaan dalam menertibkan pelanggan sehingga kerugian yang dialami oleh perusahaan juga menurun. Data yang diambil oleh peneliti adalah data temuan pelanggan yang telah dilakukan pengecekan lokasi dan terbukti melakukan pelanggaran oleh tim sweeping mulai pada tahun 2020, tahun 2021, hingga tahun 2022 yang membuktikan bahwa dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam perspektif kepatuhan dapat membuat masyarakat atau pelanggan patuh akan peraturan yang ada sehingga jumlah pelanggan yang melakukan kecurangan pada setiap tahun menurun. Dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini pun dapat membantu perusahaan dalam mengurangi kerugian yang terjadi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data jumlah pelanggan yang telah menurun selama 3 tahun terakhir. Berikut data jumlah pelanggan selama 3 tahun terakhir.

- 1) Daftar jumlah temuan pelanggan yang melakukan pelanggaran oleh tim sweeping pada Tahun 2020

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	Januari 2020	9 Pelanggan
2.	Februari 2020	14 Pelanggan
3.	Maret 2020	39 Pelanggan
4.	April 2020	34 Pelanggan
5.	Mei 2020	21 Pelanggan
6.	Juni 2020	5 Pelanggan
7.	Juli 2020	56 Pelanggan
8.	Agustus 2020	33 Pelanggan
9.	September 2020	6 Pelanggan
10.	Oktober 2020	63 Pelanggan
11.	November 2020	19 Pelanggan
12.	Desember 2020	58 Pelanggan
Total Pelanggan Tahun 2020		357 Pelanggan

Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa temuan pelanggan tahunan pada tahun 2020 oleh tim sweeping adalah sebanyak 357 pelanggan dalam satu tahun.

- 2) Daftar jumlah temuan pelanggan yang melakukan pelanggaran oleh tim sweeping pada Tahun 2021

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	Januari 2021	37 Pelanggan
2.	Februari 2021	31 Pelanggan
3.	Maret 2021	32 Pelanggan
4.	April 2021	37 Pelanggan
5.	Mei 2021	18 Pelanggan
6.	Juni 2021	30 Pelanggan
7.	Juli 2021	25 Pelanggan
8.	Agustus 2021	17 Pelanggan
9.	September 2021	35 Pelanggan
10.	Oktober 2021	24 Pelanggan
11.	November 2021	7 Pelanggan
12.	Desember 2021	10 Pelanggan
Total Pelanggan Tahun 2021		312 Pelanggan

Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa temuan pelanggan tahunan pada tahun 2021 oleh tim sweeping adalah sebanyak 312 pelanggan dalam satu tahun, yang artinya mengalami penurunan pelanggan yang melakukan pelanggaran sebanyak 45 pelanggan dibandingkan dengan tahun 2020 yang memiliki jumlah pelanggan sebanyak 357 pelanggan.

- 3) Daftar jumlah temuan pelanggan yang melakukan pelanggaran oleh tim sweeping pada Tahun 2022

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	Januari 2022	19 Pelanggan
2.	Februari 2022	21 Pelanggan
3.	Maret 2022	17 Pelanggan
4.	April 2022	11 Pelanggan
5.	Mei 2022	17 Pelanggan
6.	Juni 2022	29 Pelanggan
7.	Juli 2022	12 Pelanggan
8.	Agustus 2022	23 Pelanggan
9.	September 2022	20 Pelanggan
10.	Oktober 2022	14 Pelanggan
11.	November 2022	8 Pelanggan
12.	Desember 2022	50 Pelanggan
Total Pelanggan Tahun 2022		256 Pelanggan

Pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa temuan pelanggan tahunan pada tahun 2022 oleh tim sweeping adalah sebanyak 256 pelanggan dalam satu tahun, yang artinya mengalami penurunan kembali pelanggan yang melakukan pelanggaran sebanyak 56 pelanggan dibandingkan dengan tahun 2020 yang memiliki jumlah pelanggan sebanyak 357 pelanggan dan juga pada tahun 2021 yang memiliki jumlah pelanggan sebanyak 312 pelanggan. Perbandingan penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2021 ke tahun 2022 adalah sebanyak 56 pelanggan.

Perspektif Kelancaran Keberhasilan

Kesuksesan sebuah implementasi kebijakan ditandai dengan adanya kelancaran rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi. Dalam organisasi kelancaran rutinitas fungsi sangat diperlukan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang diperoleh peneliti pada tanggal 12 Mei 2023 dan fokus pembahasan peneliti tentang kendala apa saja yang terjadi dalam pengaplikasian Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan pada perspektif kelancaran keberhasilan, peneliti menyatakan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya khususnya bagian penertiban pelanggan menemui beberapa kendala yang terjadi di lapangan selama menangani pelanggan, tetapi bagian penertiban pelanggan juga dapat mengatasi kendala yang terjadi dengan Langkah – Langkah yang telah dibuat dan diterapkan, dengan itu bagian penertiban pelanggan dikatakan telah berhasil dalam menangani pelanggan sehingga Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 juga dapat dikatakan lancar dan berhasil diterapkan untuk menertibkan pelanggan. Untuk itu peneliti akan menyebutkan kendala apa saja yang terjadi dan Langkah apa saja yang diterapkan sebagai bukti bahwa memang benar Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 telah lancar dan berhasil diterapkan untuk menertibkan pelanggan. Berikut kendala yang terjadi dalam menertibkan pelanggan dan juga Langkah yang dilakukan untuk mengatasi kendala:

Kendala

1. Bertemu dengan pelanggan yang memiliki sifat arogan.
2. Bertemu dengan pelanggan yang kurang memahami peraturan yang dibuat dan diterapkan.
3. Pelanggan yang menolak lokasinya untuk di periksa atau dieksekusi oleh petugas lapangan.

Langkah Yang Diberikan Untuk Mengatasi Kendala

1. Petugas pada lapangan melakukan koordinasi dengan pelanggan.
2. Petugas pada lapangan menjelaskan tentang adanya Perwali Surabaya dengan baik dan memberikan edukasi kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku jika pelanggan terbukti melakukan kecurangan.
3. Petugas pada lapangan juga akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan sebelum melakukan tindakan pengecekan kepada lokasi pelanggan.

Perspektif Kepuasan Implementasi

Keberhasilan atau kesuksesan suatu implementasi kebijakan mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari keseluruhan kebijakan yang ada. Menurut Ripley and Franklin keberhasilan implementasi

terbagi atas dua bagian yaitu terwujudnya kinerja kebijakan lebih cenderung untuk pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang pendek, sementara terwujudnya dampak kebijakan diartikan sebagai pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang Panjang.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang diperoleh peneliti pada tanggal 12 Mei 2023 dan fokus pembahasan peneliti tentang keuntungan atau manfaat apa saja yang didapat dengan adanya pengaplikasian kebijakan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan pada perspektif kepuasan implementasi, peneliti menyatakan bahwa dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 tahun 2011 untuk menertibkan pelanggan membawa banyak manfaat untuk perusahaan yang dimana itu juga akan sangat membantu perusahaan dalam mengurangi jumlah pelanggaran yang dilakukan pelanggan dan kerugian yang terjadi pada perusahaan. Untuk itu peneliti akan menyebutkan apa saja manfaat yang didapat dalam pengaplikasian kebijakan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan sebagai bukti bahwa memang benar dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini dapat memberikan banyak manfaat untuk perusahaan. Berikut manfaat yang didapat selama pengaplikasian kebijakan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dalam menertibkan pelanggan:

1. Dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dapat membuat pelanggan patuh dengan aturan yang telah dibuat.
2. Dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dapat membuat pelanggan yang sebelumnya atau telah melakukan pelanggaran berupa pencurian air tetap bisa menjadi pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dapat membantu perusahaan untuk mengurangi kerugian yang terjadi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Pada penjelasan yang telah disampaikan oleh peneliti pada pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini sangat membantu perusahaan dalam menangani permasalahan yang terjadi di perusahaan yang dimana Perwali ini juga dapat mengurangi jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran serta mendapat banyak manfaat dengan adanya pengaplikasian kebijakan ini yang sesuai dengan cara penulis menilai Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin yang memiliki 3 Perspektif.

E. KESIMPULAN

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya khususnya pada bagian penertiban pelanggan merupakan suatu bidang yang ditunjuk oleh perusahaan dalam menangani pelanggan yang melakukan pelanggaran penyaluran air berupa pencurian air yang dimana pelanggaran tersebut dapat membuat perusahaan mengalami kerugian berupa kehilangan air. Dengan adanya pelanggan yang melakukan pelanggaran pencurian air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Walikota Surabaya membuat dan menerbitkan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun

2011 untuk membantu perusahaan dalam menangani pelanggan dengan dasar peraturan yang sah.

Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 telah diterapkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bagian penertiban pelanggan sejak Perwali tersebut dibuat dan terbitkan oleh Walikota Surabaya pada tahun 2011 hingga sekarang. Dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini pun sangat membantu perusahaan dalam menertibkan pelanggan dengan pembuktian data pelanggan yang melakukan pelanggaran setiap tahun menurun dimana sesuai dengan target perusahaan untuk mengurangi jumlah pelanggan yang melakukan pelanggaran.

Adapun kendala – kendala dilapangan yang terjadi dan dihadapi oleh bagian penertiban pelanggan dalam menertibkan pelanggan selama pengaplikasian Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tetapi dengan adanya kendala – kendala yang terjadi dilapangan selama petugas menertibkan pelanggan sesuai dengan Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011. Bagian penertiban pelanggan juga memiliki Langkah – Langkah untuk mengatasi kendala dengan baik.

Manfaat yang didapat oleh perusahaan dengan adanya pengaplikasian Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini sangat banyak. Manfaat – manfaat yang didapat selama implementasi perwali yaitu dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dapat membuat pelanggan patuh dengan aturan yang telah dibuat, dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 ini pun dapat membuat pelanggan yang sebelumnya atau telah melakukan pelanggaran berupa pencurian air tetap bisa menjadi pelanggan penyaluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dan yang terakhir dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 dapat membantu perusahaan untuk mengurangi kerugian yang terjadi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Maka dengan ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 tahun 2011 ini sudah berhasil diterapkan dalam membantu perusahaan dalam menangani pelanggan dari tahun ke tahun sehingga jumlah pelanggan dan jumlah kerugian kehilangan air pada perusahaan juga menurun dengan adanya implementasi kebijakan yang telah dibuat dan diterbitkan oleh Walikota Surabaya. Untuk respon masyarakat terhadap Perwali ini pun sangat baik sehingga dapat membuat pelanggan menjadi patuh dan tertib.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Chaudhari, Brinzel Rodrigues, S. M. (2017). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Pemberantasan Tindak Kejahatan Pada Masyarakat Kabupaten Lawu*. 390–392.
- Berita Cakrawala. (2020). *PDAM Kota Surabaya, Tertibkan 3 Pelanggar*. beritacakrawala.co.id.
<http://www.beritacakrawala.co.id/2020/10/pdam-kota-surabaya-tertibkan-3-pelanggar.html?m=1>
- Irawan, A. S. (2017). *No Title*. tribunjatim.com.
<https://jatim.tribunnews.com/2017/08/10/begini-kronologi-ditemukannya-dugaan-pencurian-air-pdam-di-jalan-panjang-jiwo-surabaya>

- Lararenjana, E. (2021). *Berikut Kapanjangan PDAM dan Penjelasan Lengkapnya, Patut Diketahui.* merdeka.com.
<https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkapnya-patut-diketahui-klm.html>
- M. Prawiro. (2020). *Pengertian Perusahaan: Unsur-Unsur, Jenis, dan Contoh Perusahaan.* maxmanroe.com.
<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-perusahaan.html>
- Masrully, M. (2019). Menakar Implementasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22(1), 17. <https://doi.org/10.31845/jwk.v22i1.141>