

DISTRIBUSI DAN KONTINUITAS 24 JAM PELAYANAN AIR BERSIH DI DKI JAKARTA

Samadi¹, Tanobaya², Palgunadi²

E-mail: adinotes@yahoo.com, pgdifm@gmail.com

¹Dosen Geografi Universitas Negeri Jakarta,

²Water and Sanitation Expert pada Badan Regulator DKI Jakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kontinuitas 24 Jam Pelayanan Air Bersih di DKI Jakarta. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dilakukan pada pertengahan Oktober hingga awal Desember 2012. Kegiatan ditentukan waktunya berdasarkan langkah-langkah yang dikerjakan, mulai dari studi pustaka untuk mengumpulkan informasi awal dari data-data sekunder dan melakukan penelitian pustaka, dilanjutkan survey lapangan dengan menyebarkan kuesioner ke 5 titik lokasi di DKI, yaitu wilayah Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara. Populasi penelitian adalah pelanggan air bersih dari dua perusahaan penyedia air bersih PT.PALYJA dan PT.AETRA. Sedangkan sampel penelitian diperoleh melalui stratified sampling method.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum: 1) Pelayanan air minum mengalir 24 jam terluas persebarannya di wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur, serta untuk wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Utara dijumpai bahwa lokasi yang mendapat pelayanan air minum mengalir 24 jam hanya terdapat di sekitar daerah Pipa Utama atau Pipa Distribusi, yang ternyata juga tidak diimbangi dengan kualitas air. Walaupun sering dikeluhkan, namun masalah tersebut sering tidak ditindak lanjuti oleh petugas; 2) Pelayanan air minum 12-23 Jam terdapat di hampir seluruh wilayah Jakarta Utara dengan tentunya masih terdapat keluhan responden terkait kualitas airnya. 3) Secara khusus, wilayah pelayanan air mengalir oleh PT.PALYJA untuk kategori pelayanan air mengalir 0 - 12 jam sebanyak 15,1%, pelayanan air mengalir 12 - 23 jam sebanyak 30,8%, serta pelayanan air mengalir 24 jam sebanyak 54,1%. 4) Adapun tingkat pelayanan air mengalir oleh PT.AETRA untuk kategori pelayanan air mengalir 0 - 12 jam sebanyak 21,7%, pelayanan air mengalir 12 - 23 jam sebanyak 26,2%, serta pelayanan air mengalir 24 jam sebanyak 52,1%.

Kata kunci: Kontinuitas 24 Jam, Pelayanan Air Bersih, DKI Jakarta

PENDAHULUAN

Wilayah pesisir merupakan kawasan paling produktif di muka bumi terlebih berbagai aktivitas ekonomi mengambil tempat disini. Dan sebagai kawasan yang terus berkembang, kawasan ini terus mengalami tekanan baik disebabkan oleh pertumbuhan penduduk, perubahan penggunaan lahan, maupun penurunan kualitas sumberdaya pesisir, dan penurunan kualitas air. Pesisir juga rentan terhadap perubahan kawasan akibat tumbuhnya wilayah permukiman secara cepat yang biasanya dipicu oleh pertumbuhan industri. Dua kawasan permukiman dan industri biasanya juga memerlukan air bersih relatif besar,

baik yang diperoleh dari suplai air bersih sistem perpipaan (air PAM) maupun melalui pemompaan air tanah, sementara pemenuhan kebutuhan air bersih juga belum optimal.

Permintaan air bersih yang tinggi di satu sisi dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi penyelenggara pengelolaan air bersih DKI Jakarta di sisi lain, seperti mulai dari terbatasnya ketersediaan dan suplai air baku, peningkatan kebutuhan, cakupan layanan yang masih relatif rendah, tingginya angka kehilangan air, masih rendahnya standar pelayanan, dan sampai adanya tuntutan terhadap kebijakan pembatasan ekstraksi air tanah dalam mengharapakan solusi yang bisa

dengan segera diwujudkan. Indikator dasar tercapainya pelayanan Air Minum adalah Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas distribusi air bersih.

Permasalahan 3K (kualitas, kuantitas, dan kontinuitas) distribusi air kepada penduduk di DKI Jakarta, semakin diperparah dengan tingginya nilai defisit air tanah lokal yang mencapai kisaran 5:100. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan air yang mencapai 100, ternyata hanya 5 sumber air tanah yang bisa dimanfaatkan. Perbandingan tersebut memberikan indikasi rendahnya nilai persediaan air tanah dibandingkan kebutuhan penduduknya. Jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Pulau Jawa seperti pada kawasan tengah kota Yogyakarta mencapai defisit 26:100 (kebutuhan air bersih mencapai permintaan 100, sedangkan sumber air tanah yang tersedia hanya 26), Bandung mencapai 48:100 (kebutuhan air bersih mencapai permintaan 100, sedangkan sumber air tanah yang tersedia hanya 48), Semarang 39:100 (kebutuhan air bersih mencapai permintaan 100, sedangkan sumber air tanah yang tersedia hanya 39), dan Surabaya 26:100 (kebutuhan air bersih mencapai permintaan 100, sedangkan sumber air tanah yang tersedia hanya 26); maka nilai defisit air tanah di DKI Jakarta adalah yang paling buruk. Hal ini menunjukkan bahwa potensial krisis air di Pulau Jawa utamanya pada kawasan kota besar serta daerah pantai harus semakin diwaspadai.

Tuntutan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas distribusi air PAM merupakan tantangan tersendiri bagi perusahaan terlebih bila masalah ini dikaitkan dengan aspek kesinambungan dan distribusi aliran maupun jumlah debit airnya. Perhatian terhadap aspek kualitas air PAM ditinjau dari parameter-parameter tertentu seperti aspek fisika (wujud), kimia, maupun kandungan unsur biologis dalam kadar tertentu sudah sering dikaji dan terpantau keberadaannya di dalam pengelolaan kualitas air PAM. Sedangkan

perhatian terhadap lancar aliran atau distribusi aliran air serta rasa atau *taste* air yang didistribusikan kepada pelanggan jarang mendapatkan perhatian yang baik (sungguh-sungguh), terlebih jika ditinjau dari sudut pandang dan persepsi pelanggannya. Tentunya akan berbeda persepsi serta harapan pelanggan yang bermukim di wilayah pantai dengan pelanggan yang tinggalnya jauh dari pantai terhadap tingkat pelayanan air PAM yang mereka terima. Atau kenyataan di lapangan sering menunjukkan bahwa pelanggan air PAM yang berada dekat dengan sentra pengelolaan air bersih ternyata mengalami kesulitan mendapatkan aliran air PAM.

Tulisan ini disampaikan guna publikasi ilmiah terkait tingkat Distribusi dan Kontinuitas 24 Jam Pelayanan Air Bersih di DKI Jakarta sehingga kebutuhan pelayanan bagi pelanggan air minum akan berjalan lebih baik. Kontinuitas adalah salah satu unsur penting dimana pelayanan yang baik adalah yang mendapatkan pelayanan secara penuh 24 jam terus menerus. Kontinuitas mencerminkan baiknya pengelolaan air bersih secara teknis operasional. Dengan mengetahui posisi pelayanan 24 jam di wilayah DKI, dapat dijadikan dasar untuk menetapkan prioritas tingkat pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kontinuitas 24 Jam Pelayanan Air Bersih di DKI Jakarta yang ditunjukkan dengan peta lokasi sebaran wilayah mana saja yang sudah mendapatkan kontinuitas pelayanan 24 jam. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dilakukan pada pertengahan Oktober 2012 dan berakhir pada awal Desember 2012. Kegiatan ditentukan waktunya berdasarkan langkah-langkah yang dikerjakan, mulai dari studi pustaka untuk mengumpulkan informasi awal dari data-data sekunder dan melakukan penelitian pustaka, dilanjutkan survey lapangan dengan menyebarkan

kuesioner ke 5 titik lokasi di DKI, yaitu wilayah Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara.

Populasi penelitian adalah pelanggan air bersih dari dua perusahaan penyedia air bersih PT.PALYJA dan PT.AETRA. Sedangkan sampel penelitian diperoleh melalui *stratified sampling method*, yaitu pengambilan sampel di lapangan secara bertingkat/bertahap. Secara bertingkat dimaksud adalah:

- 1) Tahap 1; populasi terbagi kedalam dua kelompok pelanggan (Palyja di bagian wilayah Barat kota Jakarta dan Aetra di bagian wilayah Timur kota Jakarta) diasumsikan mempunyai karakteristik yang sama, yaitu sebagai pelanggan air bersih/air minum.
- 2) Tahap 2; masing-masing kelompok dipastikan ada dalam wilayah pelayanan (Zona-Novak), kemudian ditelusuri kode *Elementary Zone* (EZ).
- 3) Tahap 3; pada setiap satu EZ, dipilih secara acak (*random sampling*) dari representasi elementary zone yang ada, misalnya jika terdapat kurang dari 7 pelanggan dalam 1 (satu) EZ maka diambil 1 sampel sebagai responden, jika diketahui terdapat 10 pelanggan dalam 1 (satu) EZ tetapi kurang dari 15, maka diambil 2 sampel sebagai responden, dan jika terdapat lebih dari 15 pelanggan dalam 1 (satu) EZ maka diambil 3 sampel sebagai responden. Untuk wilayah pelayanan Palyja tersebar pada zona pelayanan (zona_novak) 1, 4, dan 6 dengan total pelanggan 4245. Sedangkan pada wilayah pelayanan Aetra terdapat 2270 pelanggan yang tersebar pada zona pelayanan (zona_novak) 2, 3, dan 5. Dan jika mengacu pada konsep "ukuran kebutuhan sampel" dari Rea dan Parker (1997, dalam Direktorat Jenderal PUMDA Depdagri, 2000:25-30), apabila ketersediaan sampel kurang dari 10000 unit analisis (unit analisis = responden), dengan tingkat kepercayaan 95% atau λ (alpha) Cornbach 5%, maka dari total

6515 pelanggan air pam (Palyja dan Aetra) kebutuhan sampel minimal 357 responden atau sekitar (minimal) 7,14% dari populasi.

- 4) Tahap 4; berdasarkan analisis tingkat kebutuhan sampel (tahap 3 di atas), dalam penelitian ini ditetapkan 1007 responden sebagai sampel atau melebihi batasan minimal sampel.

Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner semi terbuka. Data terkumpul kemudian diuraikan secara deskriptif. Analisis lanjutan menggunakan teknik *Quantifikasi Data*, yaitu deskripsi kuantitatif hasil kalkulasi data lapang yang dikualitatifkan berdasarkan karakteristik wilayah masing-masing *elementary zone* (EZ). Langkah ini penting guna mendapatkan informasi umum menyangkut layanan air mengalir 24 jam dan bukan 24 jam, dan diperkuat dengan tampilan peta lokasi sebaran wilayah mana saja yang sudah mendapatkan kontinuitas pelayanan 24 jam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut interpretasi data untuk scouping DKI Jakarta (total layanan), menyangkut komponen kuantitas dan kontinuitas air yang mengalir ke rumah-rumah responden berdasarkan "jam mengalir"-nya air.

1. Kuantitas dan Kontinuitas

Diketahui bahwa sebanyak 18,1 % atau 182 responden mendapatkan air dalam 1 minggu terakhir, dengan air mengalir per harinya 0-12 jam. Sementara itu, terdapat 28,7% atau 289 responden mendapatkan air dalam 1 minggu terakhir, dengan air mengalir per harinya 12-23 jam. Untuk kategori frekuensi air yang mengalir selama 24 jam, diketahui bahwa 53,2 % atau 536 responden mendapatkan air dalam 1 minggu terakhir, dengan air mengalir per harinya 24 jam. Maka dapat dilihat bahwa angka prosentase responden terbesar terdapat pada kelompok yang mendapatkan air yang mengalir selama 24 jam. Artinya, frekuensi air bersih yang mengalir ke rumah-rumah penduduk lebih banyak yang mengalir selama 24 jam.

2. Alternatif lain Sumber Air Bersih yang Digunakan

Dari data di lapangan, diketahui bahwa 51,9 % atau 264 responden menggunakan air tanah sebagai alternatif lain ketika sumber air bersih yang didapatkan tidak mencapai 24 jam. Sedangkan alternatif kedua sebagai pilihan, terdapat 28,5 % atau 145 responden menggunakan air dari bak penampung sebagai alternatif lain ketika sumber air bersih yang didapatkan tidak mencapai 24 jam. Dan untuk alternatif ketiga sebagai pilihan, terdapat 18,7 % atau 95 responden menggunakan air dari bak penampung sebagai alternatif lain ketika sumber air bersih yang didapatkan tidak mencapai 24 jam. Untuk alternatif keempat sebagai pilihan ada sebanyak 1,4 % atau 7 responden yang menggunakan air dari membeli dari sumber lain, seperti air gerobak sebagai alternatif lain ketika sumber air bersih yang didapatkan tidak mencapai 24 jam. Maka dapat disimpulkan, bahwa alternatif lain masyarakat dalam memilih sumber air bersih mereka ketika tidak mendapatkan pelayanan adalah air yang berasal dari sumur atau pompa air tanah.

3. Ketersediaan Air Bersih saat dibutuhkan

Terdapat 79,1 % atau 797 responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan ketersediaan air dalam 1 minggu terakhir. Sementara itu, terdapat 20,9 % atau 210 responden menyatakan tidak mendapatkan ketersediaan air dalam 1 minggu terakhir. Dengan demikian, dapat dilihat, bahwa responden yang menjawab adanya ketersediaan air saat dibutuhkan sebesar 79,1 % atau 797 dari 1007 responden, sedangkan yang menjawab tidak adanya ketersediaan air saat dibutuhkan sebesar 20,9 % atau 210 dari 1007 responden. Maka dapat disimpulkan, bahwa Air bersih masih cukup tersedia di wilayah DKI Jakarta.

4. Keluhan responden

Terhadap aliran air yang sering mati, sebanyak 48,7 % atau 490 responden mengeluhkan air mati pada pendistribusian

air minum dalam 1 minggu terakhir. Menyangkut keluhan air kotor, 41,9 % atau 422 responden mengeluhkan air kotor pada pendistribusian air minum dalam 1 minggu terakhir. Dan keluhan Mahalnya Tagihan Air Bersih, 9,3 % atau 94 responden mengeluhkan terhadap tagihan yang diterima pada pendistribusian air minum dalam 1 minggu terakhir. Adapun keluhan terhadap Debit air (air seringkali mati/kecil) sebesar 48,7 % dengan jumlah responden 490 dari 1007. Sedangkan keluhan terhadap air kotor sebesar 41,9 % dengan 422 responden yang menjawab keluhan tersebut. Untuk Keluhan terhadap harga air sebesar 9,3 % dengan jumlah 94 responden. Dan keluhan terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,7 % atau 27 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa debit air (air seringkali mati/kecil) yang masuk ke rumah-rumah menjadi masalah terbesar pada pelayanan air minum 24 jam di DKI Jakarta.

5. Harapan responden selama berlangganan

Dari 744 responden, 89,9 % masih menyatakan harapan Positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, pelanggan masih memiliki optimisme terhadap perbaikan kualitas Air bersih di DKI Jakarta.

6. Pelayanan Air Mengalir

Aspek pelayanan Air Mengalir Palyja, sebanyak 15,1 % dengan jumlah 84 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya 0-12 jam. 30,8 % dengan jumlah 171 responden mendapatkan air dalam 1 hari terakhir, dengan air mengalir per harinya 12-23 jam. Dan sebanyak 54,1 % dengan jumlah 301 responden di PT PALYJA mendapatkan air dalam 1 hari terakhir, dengan air mengalir 24 jam. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pelayanan air minum 0-12 jam dengan 15,1 % atau 84 responden dengan dominan lokasi berada di daerah Jakarta Barat dan Jakarta Pusat. Pelayanan air minum 13-24 jam memiliki persentase 30,8 % atau 171 responden dengan lokasi yang berada di sekitar wilayah Jakarta Barat. Dan pelayanan air minum 24 jam pada PT

PALYJA memiliki persentase 54,1 % atau 301 responden yang memiliki daerah di Jakarta Selatan. Maka, dapat disimpulkan bahwa, dari jumlah responden dari pelayanan air minum 24 jam yang berada di wilayah PALYJA sebesar 556

responden, memiliki pelayanan air minum terbesar pada 24 jam dengan jumlah responden 301 dengan persentase 54,1 % yang memiliki daerah pelayanan di sekitar Jakarta Selatan dan Jakarta Pusat.

Tabel 1. Tabel Pelayanan Air Mengalir

JAM AIR MENGALIR	PALYJA		AETRA		TOTAL DKI	
	responden	%	responden	%	responden	%
0 - 12 jam	84	15,1%	98	21,7%	182	18,1%
12 – 23 jam	171	30,8%	118	26,2%	289	28,7%
24 jam	301	54,1%	235	52,1%	536	53,2%
Total Responden	556	100,0%	451	100,0%	1007	100,0%

Sumber : Berdasarkan Survey, November 2012

Sedangkan Pelayanan Air Mengalir PT. AETRA dari tabel di atas dapat diketahui, sebanyak 21,7 % dengan jumlah 98 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya 0-12 jam. Sebanyak 26,2 % dengan jumlah 118 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya 0-12 jam. Dan sebanyak 52,1 % dengan jumlah 235 responden di AETRA mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya selama 24 jam.

Berdasarkan tabel di atas, dari 451 responden yang didapat di daerah wilayah AETRA, menunjukkan persentase terbesar berada pada pelayanan air minum 0-12 jam dengan 21,7 % dari 98 responden dengan daerah pengelolaan air minum Jakarta Utara. Pelayanan air minum 13-24 jam memiliki persentase 26,2 % dari 118 responden dengan daerah pengelolaan air minum berada di daerah Jakarta Utara. Dan pelayanan air minum 24 jam pada AETRA memiliki persentase 52,1 % dari 235 responden yang memiliki daerah di Jakarta Timur.

Maka dilihat dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa, dari jumlah responden dari pelayanan air minum 24 jam yang berada di wilayah AETRA sebesar 451 responden, Pelayanan Air Minum 24 Jam AETRA memiliki pelayanan air minum terbesar pada 24 jam dengan jumlah responden 235 dengan persentase 52,1 %

yang memiliki daerah pelayanan di sekitar Jakarta Timur.

Dari tabel di atas dapat diketahui, Pelayanan Air Minum Jakarta sebanyak 18,1 % dengan jumlah 182 responden di Jakarta dari 1007 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya selama 0-12 jam. Dari tabel di atas dapat diketahui, sebanyak 28,7 % dengan jumlah 289 responden di Jakarta dari 1007 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya selama 12-23 jam. Dari tabel di atas dapat diketahui, sebanyak 53,2 % dengan jumlah 536 responden di Jakarta dari 1007 responden mendapatkan air dalam 1 hari, dengan air mengalir per harinya selama 24 jam.

Berdasarkan Survey yang dilakukan di lima kawasan di Jakarta, yaitu Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Timur dan Jakarta Utara mendapat hasil pada air rata-rata satu minggu terakhir di lima wilayah Ibukota Jakarta terdapat 18,1 % dari 1007 responden yaitu 182 kepala rumah tangga di Ibukota Jakarta mendapatkan pelayanan air 0-12 Jam dari satu minggu terakhir ketika penelitian dilakukan, pada November 2012. Hal tersebut dikarenakan pelayanan air yang diterima di setiap rumah warga memiliki kendala dalam pengalirannya, "air mati ketika ingin dinyalakan di jam-jam tertentu" merupakan sebagian besar

alasan yang mereka kemukakan di lapangan saat surveyor mendatangi rumah mereka, sebagian lagi memang hanya menggunakan ketika mereka sedang membutuhkan air, tapi ketika dibutuhkan airnya tidak keluar, yaitu pada saat memasak air dan ketika ingin menyuci. Air mati berkisar pada pukul 05.00 WIB ketika mereka ingin mengawali aktivitas, air yang keluar pun kotor pada saat ingin digunakan, yaitu dengan adanya butiran-butiran pasir, dan sering berbau saat air keluar. Layanan air rata-rata dengan 0-12 Jam banyak terdapat di Jakarta Utara dan di Jakarta Barat berdasarkan data survey November 2012.

Pelayanan air mengalir yang mengalami kendala yaitu terdapat di daerah Jakarta Utara dan Jakarta barat, air mati di dapat oleh setiap kepala rumah tangga dengan rata-rata air mati 12-23 jam, sehingga membuat mereka yang tidak menerima air tidak dapat melakukan sehari-hari seperti mandi, mencuci dan memasak air. Air PAM merupakan satu-satunya alat kebutuhan air yang mereka miliki, namun dengan sering mati air menjadi masalah sendiri bagi setiap kepala rumah tangga yang tidak mendapatkan air. Air mati antara 12-23 jam terdapat mendapat persentase 28,7 % dari seluruh responden yang berjumlah 1007 responden, yaitu sebesar 289 jiwa. Air mati ini sering diterima oleh warga yang bertempat tinggal di Jakarta Barat dan Jakarta Utara, mereka telah mengeluhkan hal tersebut, namun urung ditanggapi sampai surveyor datang ke tempat kediaman mereka. Air bersih dan lancar merupakan hal mereka idam-idamkan saat mereka menyampaikan pesan kepada tim surveyor. Meskipun terkadang dalam bercandaan dan emosi ketika mereka menyindir pelayan air ini.

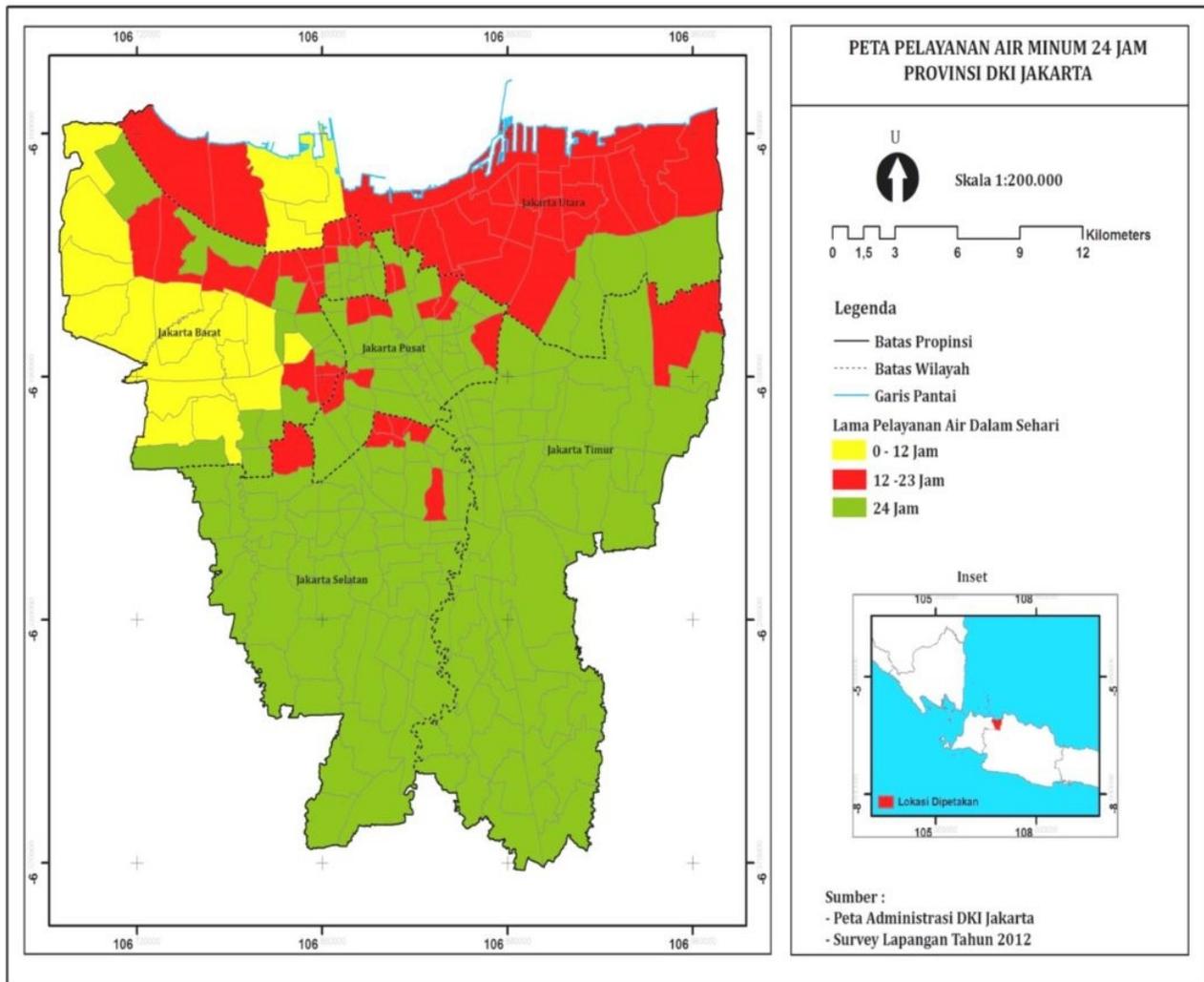
Pelayanan Air mengalir 24 jam terdapat pada Jakarta Selatan dan Jakarta Timur

berdasarkan data November 2012. Dari seluruh wilayah Ibukota Jakarta, pelayanan air 24 jam mendapat persentase tertinggi yaitu 53,2 % dengan 536 jiwa dari 1007 responden. Mereka tidak memiliki keluhan pada air mati, tetapi mereka mengeluhkan pada air yang keluar jika ingin dipakai, yaitu berupa pasir dan bau yang tidak sedap. Mereka harus menguras terlebih dahulu ketika ingin memakai air, dan menunggu waktu yang relatif lama. Keluhan tersebut sering mereka ungkapkan ketika para surveyor mendatangi rumah mereka. Air juga digunakan oleh sebagian kepala keluarga hanya untuk mencuci saja, karena bau yang tidak sedap tersebut. Namun, banyak dai para responden memberi penghargaan atas pelayanan yang telah mereka dapat, sehingga banyak responden yang tidak sungkan untuk memuji pelayan air.

ANALISIS DISTRIBUSI PELAYANAN AIR MENGALIR 24 JAM

1. Pelayanan Air Minum 24 Jam DKI Jakarta

Pelayanan air 0-12 jam didominasi di wilayah Jakarta Barat dan sebagian kecil di wilayah Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta Pusat. Di wilayah Jakarta Selatan terdapat pada wilayah perbatasan sekitar barat dan selatan, tepatnya di daerah kebayoran lama. Pelayanan air 0-12 jam di wilayah Jakarta Timur terdapat di wilayah perbatasan dengan Jakarta Utara. Responden di Jakarta Selatan dan Jakarta Timur memiliki keluhan tidak pada pelayanan airnya, tapi pada kandungan air yang dikeluarkannya yaitu berupa butiran pasir, yang membuat air menjadi kotor ketika ingin dipakai. Dan air yang keluar memiliki bau yang tidak sedap, sehingga para responden enggan untuk menggunakan air tersebut untuk digunakan kegiatan sehari-hari.



Gambar 1. Peta pelayanan air minum 24 jam di DKI Jakarta
(Sumber : Survey, November 2012)

Berdasarkan data persentase yang didapat dari survey lapangan November 2012, Pelayanan Air 0-12 jam memiliki persentase 18,1 % dengan jumlah 182 responden, dan dengan responden terbanyak di Jakarta Barat, hal tersebut berdasarkan data lapangan yang dilakukan pada November 2012. Air tidak sering keluar pada waktu yang tak terduga, namun dengan jarak waktu yang pendek. Hal tersebut sering terjadi ketika para responden ingin mengawali kegiatan sehari-hari, mereka sering mengeluhkan dengan hampir setiap hari terjadi mati air dengan waktu yang tak dapat dikira. Ketika air datangpun, berbagai keluhan didapat, yaitu dengan keruh, kotor, dan berbaunya

air. Hal tersebut sudah mereka laporkan, namun tak kunjung tiba respon yang mereka dapat. Air yang para responden dapat tidak dapat digunakan langsung untuk air minum, padahal hal tersebut yang mereka inginkan.

Adapun pelayanan air 12-23 jam memiliki persentase 28,7 % dengan jumlah 289 responden, terdapat pada daerah Jakarta Barat dan Utara, hal tersebut didapat pada data lapangan November sampai Desember 2012. Air sering tidak menyala pada saat ingin digunakan dengan waktu yang dapat diduga. Matinya air ini tidak berlangsung sesaat dan tiba-tiba, sehingga membuat para responden yang menjadi pelanggan merasa kecewa,

hal tersebut dikarenakan dengan masih berjalannya tagihan per-bulan yang mereka dapat.

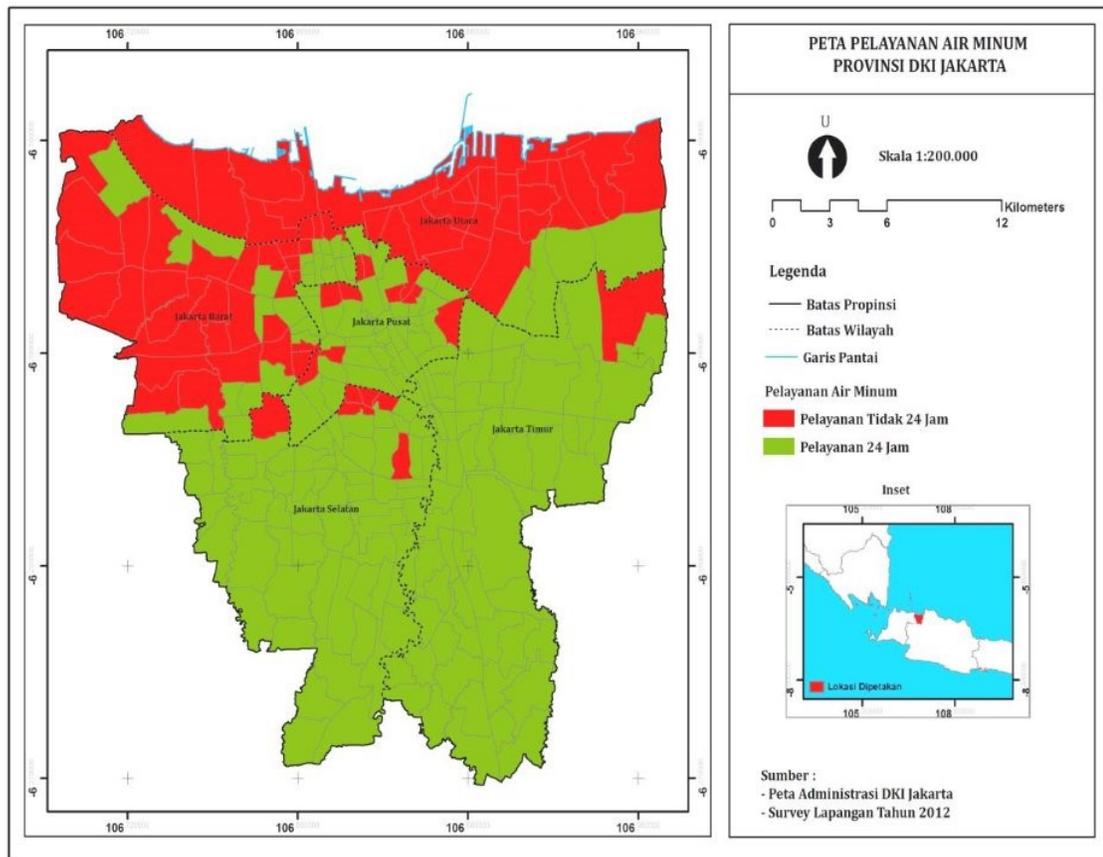
Berdasarkan data lapangan dan peta diatas, dapat memberikan penjelasan terhadap persebaran pelayanan air minum 24 jam belum merata, terutama bagi daerah yang terdapat di dekat-dekat perbatasan dengan daerah luar kota, seperti jakarta barat dan jakarta utara. Mereka mendominasi dalam pelayanan air minum 12-23 jam, hal tersebut patut diperhatikan, karena responden yang didapati oleh surveyor, mereka sangat berharap adanya perbaikan pelayanan dari pihak PT. Palyja dan PT. Aetra.

Pelayanan air minum 24 jam memiliki persentase 53,2 % dengan jumlah responden 536 responden dan terdapat pada daerah Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Sebagian Jakarta Pusat. Pelayanan 24 jam mendominasi hampir

sebagian wilayah Jakarta, hal tersebut terlihat pada peta hasil survey. Namun, Pelayanan ini tidak diimbangi dengan kualitas air yang mereka dapat. Para responden yang mendapat pelayanan air minum 24 jam sering mendapati air yang keruh, kotor, dan berbau, sehingga mereka enggan untuk menggunakan air tersebut dalam keperluan sehari-hari.

2. Pelayanan 24 Jam dan Tidak 24 Jam DKI Jakarta

Berdasarkan data lapangan yang dilakukan pada November dan Desember 2012 terlihat persebaran terhadap pelayanan air yang dilakukan PT. Palyja dan PT. AETRA terdapat perbedaan pelayanan air di lima wilayah Jakarta, yaitu terlihat pada peta diatas pelayanan air 24 jam terdapat di Jakarta Selatan, Jakarta Pusat dan Jakarta Timur yang mendominasi pada pelayanan air 24 jam.



Gambar 2. Peta Pelayanan Air Minum Provinsi DKI Jakarta
(Sumber : Survey, November 2012)

Sering dari para responden memberikan pujian terhadap pelayanan airnya, walaupun sedikit permasalahan air mereka ungkapkan, permasalahan yang mereka keluhkan berupa keruhnya air, berbau, dan tidak dapat langsung di minum.

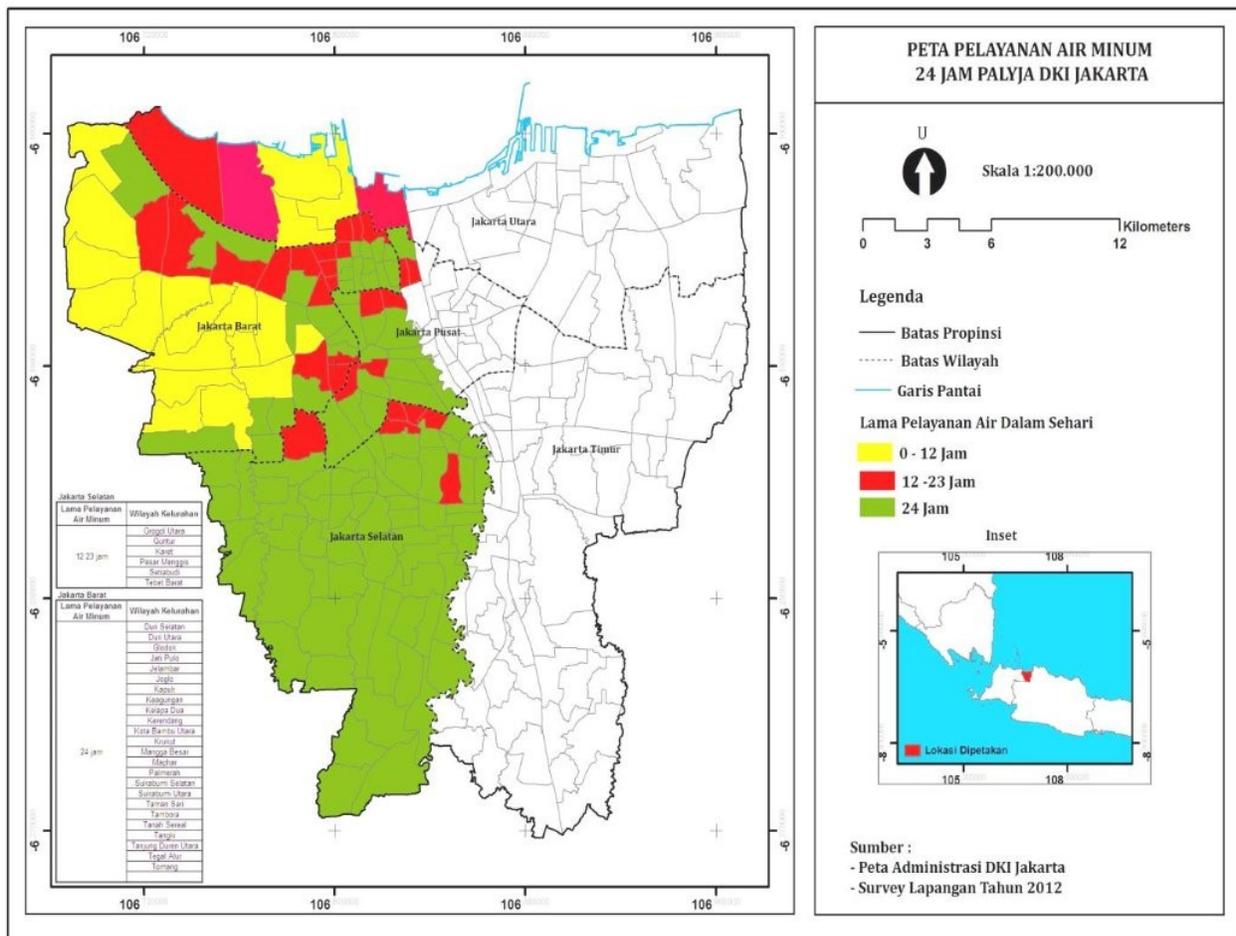
Daerah yang tidak dilayani pelayanan air minum 24 jam berada di Jakarta Utara dan Jakarta Barat. Mereka yang tidak dilayani air minum 24 jam memiliki alternatif dalam penggunaan air tersebut, yaitu dengan menggunakan air eceran, yang sering dijual oleh para pedagang air, dan menggunakan bak penampung, hal tersebut untuk meniasati untuk air yang tidak mengalir pada waktu yang dibutuhkan.

Hampir keseluruhan dari responden memiliki keluhan pada kualitas air yang

merka dapat, yaitu pada warna, kekeruhan, dan kotornya air yang mereka dapat. Data keluhan pelanggan dapat dilihat pada Faktor yang mempengaruhi keluhan pada Air Bersih di DKI Jakarta. Namun hal tersebut tidak menjadi masalah bagi mereka, karena mereka telah terbiasa dengan hal tersebut dalam kesehariannya. Responden yang mengalami hal tersebut, sebagian meniasati dengan minta air ke tetangga untuk keperluan sehari-hari.

3. Pelayanan Air Minum PALYJA DKI Jakarta

Berdasarkan data lapangan dan peta diatas, dapat memberikan penjelasan terhadap persebaran pelayanan air minum 24 jam belum merata untuk PT PALYJA, terutama bagi daerah yang terdapat didekat-dekat perbatasan dengan daerah luar kota, seperti Jakarta Barat.



Gambar 3. Peta Pelayanan Air Minum PALYJA Provinsi DKI Jakarta (Sumber : Survey, November 2012)

Di Jakarta Barat mendominasi dalam pelayanan air minum 12-23 jam, hal tersebut patut diperhatikan, karena responden yang didapati oleh surveyor, mereka sangat berharap adanya perbaikan pelayanan dari pihak PT. Palyja.

Pelayanan 12-23 jam terdapat di sebagian daerah seperti Jakarta Barat, Jakarta Pusat, dan Jakarta Selatan, hal tersebut berdasarkan data lapangan dan hasil survey yang didapat oleh surveyor. Pelayanan air minum 24 jam hanya terdapat pada daerah Jakarta Selatan, dan sebagian Jakarta Pusat. Pelayanan ini tidak diimbangi dengan kualitas air yang mereka dapat. Para responden yang mendapat pelayanan air minum 24 jam sering mendapati air yang keruh, kotor, dan berbau, sehingga mereka enggan untuk menggunakan air tersebut dalam keperluan sehari-hari. Mereka yang tidak menggunakan air tersebut, memiliki alternatif lain, yaitu dengan pompa air tanah untuk menggunakan keseharian penggunaan air mereka.

Persebaran pelayanan air minum yang terdapat di Palyja DKI Jakarta, dimana pelayanan 24 Jam mendominasi di hampir seluruh wilayah di Jakarta Selatan, sebagian mengarah ke Jakarta Barat dan Jakarta Pusat. Persentase Pelayanan Air Mengalir berdasarkan survey lapangan sebesar 54,1 % dengan jumlah 301 responden terdapat di hampir seluruh Jakarta Selatan, dan sebagian di Jakarta Barat dan Jakarta Selatan. Pelayanan Air Mengalir 0-12 Jam banyak terdapat di daerah Jakarta barat dan sebagian di Jakarta Utara, dengan persentase 15,1 % dengan jumlah responden sebesar 84 jiwa. Pelayanan Air Mengalir 12-23 jam terdapat di daerah Jakarta Utara dan sebagian di Jakarta Barat dan Jakarta Utara, dengan persentase 30,8 % dengan jumlah responden sebesar 171 jiwa.

Dari seluruh jumlah responden wilayah PALYJA yang meliputi Wilayah Jakarta Selatan, Jakarta Barat dan Sebagian Jakarta Utara dan Jakarta Pusat, didapati responden sebanyak 556 jiwa dari jumlah

keseluruhan 1007 responden di DKI Jakarta, sehingga mendapat persentase sebesar 55,2 % untuk wilayah Pelayanan Air Minum DKI Jakarta

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 0-12 jam Palyja DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya meliputi wilayah Jakarta Barat dan sebagian di Jakarta Utara. Persentase pelayanan air minum sebesar 15,1 % dengan 84 responden. Daerah Jakarta Barat meliputi kelurahan Pegadungan, Kalideres, Duri Kosambi, Kapuk, Kembangan, dan Grogol Petamburan, Jakarta Utara meliputi kelurahan Kapuk Muara, Pejagalan, dan Pluit. Dan sebagian Jakarta Selatan meliputi kelurahan Grogol Utara, Grogol Selatan dan Kebayoran Lama.

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 12-23 jam Palyja DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya meliputi wilayah Jakarta Utara, sebagian Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat. Persentase pelayanan air minum sebesar 30,8 % dengan 171 responden. Daerah Jakarta Utara meliputi kelurahan Penjaringan, Pluit, Pejagalan,. Daerah Jakarta Barat meliputi kelurahan Pegadungan, Kalideres, Cengkareng, Wijaya kusuma, Grogol Petamburan, tambora, Pinangsia, Taman Sari, Duri Kelapa, dan Tomang. Daerah Jakarta Pusat meliputi kelurahan Mangga Dua Selatan, Sawah Besar, Petojo Utara, Duri Pulo, dan Petamburan. Dan daerah Jakarta Selatan meliputi sebagian Kelurahan Grogol Utara, Guntur, Karet, Pasar Manggis, Setia Budi, dan Tebet Barat.

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 24 jam Palyja DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya meliputi wilayah Jakarta Selatan, sebagian Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat. Persentase pelayanan air minum sebesar 54,1 % dengan 301 responden.

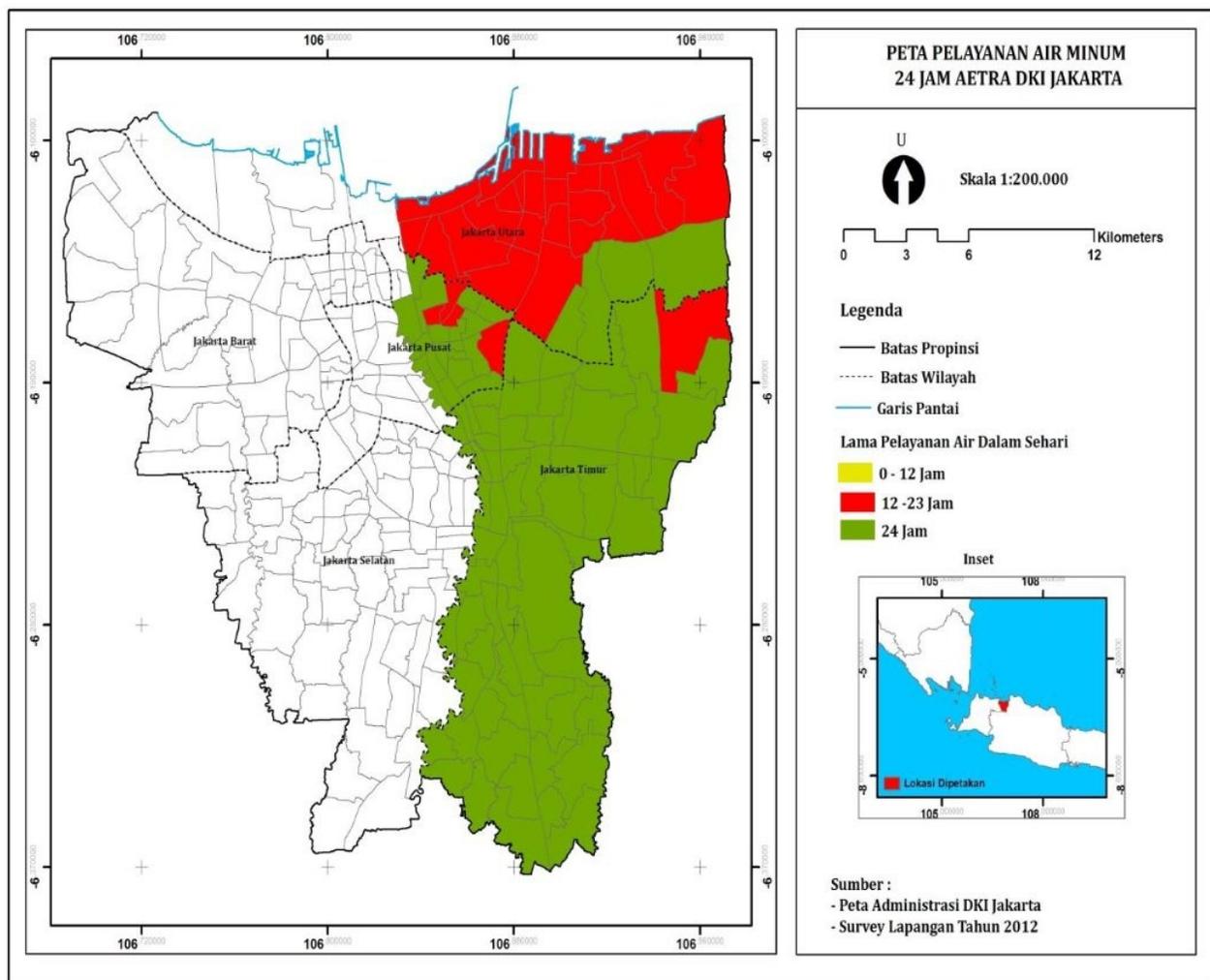
Daerah Jakarta Barat meliputi kelurahan Duri Selatan, Duri Utara, Glodok, Jati Pulo, Jelambar, Joglo, Kapuk,

Keagungan, Kelapa Dua, Kerendang, Kota Bambu Utara, Krukut, Mangga Besar, Maphar, Palmerah, Sukabumi Selatan, Sukabumi Utara, Tamansari, Tambora, Tanah Sereal, Tangki, Tanjung Duren Utara, Tegal Alur, dan Tomang. Daerah Jakarta Pusat meliputi kelurahan Kebon Melati, Kebon Kacang, Petojo Utara, Gambir, Cideng, Duri Pulo, Sawah Besar, dan Mangga Dua Selatan. Dan Jakarta Selatan meliputi kelurahan Tebet Barat, Tebet Timur, Mampang, Pancoran,

Pejaten Barat, Pejaten Timur, Kebayoran Baru, Kebayoran Lama, Cipulir, Pondok Pinang, dan Grogol Selatan.

4. Pelayanan Air Minum AETRA DKI Jakarta

Berdasarkan data lapangan dan peta tersebut, dapat memberikan penjelasan terhadap persebaran pelayanan air minum 24 jam belum merata untuk AETRA, terutama bagi daerah yang terdapat didekat-dekat perbatasan dengan daerah luar kota, seperti Jakarta Utara.



Gambar 4. Peta Pelayanan Air Minum AETRA Provinsi DKI Jakarta
(Sumber : Survey, November 2012)

Di Jakarta Utara mendominasi dalam pelayanan air minum 13-24 jam, hal tersebut patut diperhatikan, karena responden yang didapati oleh surveyor,

mereka sangat berharap adanya perbaikan pelayanan dari pihak AETRA. Keluhan yang didapati yaitu dengan tidak adanya air pada saat dibutuhkan pada waktu yang

relatif lama. Mayoritas warga disana memiliki alternatif dengan menggunakan air eceran dan bak penampungan untuk penggunaan air keseharian mereka.

Pelayanan air minum 24 jam hanya terdapat pada daerah Jakarta Timur. Pelayanan ini tidak diimbangi dengan kualitas air yang mereka dapat. Para responden yang mendapat pelayanan air minum 24 jam sering mendapati air yang keruh, kotor, dan berbau, sehingga mereka enggan untuk menggunakan air tersebut dalam keperluan sehari-hari.

Berdasarkan Peta Persebaran Pelayanan Air Minum AETRA DKI Jakarta terlihat bahwa persebaran air minum meliputi wilayah Jakarta Timur, sebagian Jakarta Utara, dan Jakarta Pusat. Persentase Pelayanan Air Minum 0-12 Jam AETRA sebesar 21,7 % dengan 98 responden yang sebagian besar meliputi daerah Jakarta Timur, Jakarta Pusat, dan Jakarta Utara.

Persentase Pelayanan Air Minum 12-23 Jam AETRA sebesar 26,2 % dengan 118 responden yang sebagian besar meliputi daerah Jakarta Utara, dan sebagian Jakarta Pusat, dan Jakarta Utara. Persentase Pelayanan Air Minum 24 Jam AETRA sebesar 52,1 % dengan 235 responden yang sebagian besar meliputi daerah Jakarta Utara, dan sebagian Jakarta Pusat, dan Jakarta Utara. Dari seluruh jumlah responden wilayah AETRA yang meliputi wilayah Jakarta Timur dan sebagian Jakarta Utara dan Jakarta Pusat, didapati responden sebanyak 451 jiwa dari jumlah keseluruhan 1007 responden di DKI Jakarta, sehingga mendapat persentase sebesar 44,8 % untuk wilayah Pelayanan Air Minum DKI Jakarta.

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 0-12 jam AETRA DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya meliputi wilayah Jakarta Barat dan sebagian di Jakarta Utara. Persentase pelayanan air minum sebesar 21,7 % dengan 98 responden. Pelayanan air minum 0-12 jam memiliki pola menyebar,

sehingga hampir dari setiap wilayah kelurahan memiliki pelayanan air minum 0-12 jam.

Daerah Jakarta Utara meliputi kelurahan Cilincing, Koja, Tipar, Kebon Bawang, Semper Barat, Sunter Agung, Sunter Jaya, Kelapa Gading, dan Rorotan. Daerah Jakarta Pusat meliputi kelurahan Gambir, Tebet, Senen, Matraman, Kemayoran, dan Tamansari. Wilayah Jakarta Timur meliputi Cakung Timur, Penggilingan, Sumur Batu, Duren Sawit, Cipinang Melayu, dan Klender.

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 12-23 jam AETRA DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya sebagian besar terdapat di wilayah Jakarta Utara dan sebagian di wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Timur. Persentase pelayanan air minum 12-23 jam sebesar 26,2 % dengan 118 responden. Pelayanan air minum 12-23 jam wilayah Jakarta Utara meliputi hampir semua kelurahan di wilayah tersebut, yaitu kelurahan Cilincing, Koja, Tipar, Kebon Bawang, Semper Barat, Sunter Agung, Sunter Jaya, Kelapa Gading, Merunda, Lagoa, Warakas, Papango, Tanjung Priok, Rawa Badak, Pademangan, Kebon Bawang dan Rorotan. Wilayah Jakarta Timur meliputi kelurahan Cakung Timur, dan Cakung, dan wilayah Jakarta Pusat meliputi kelurahan Johar Baru, Serdang, Gunung Sahari, dan Sawah Besar.

Berdasarkan peta persebaran pelayanan air minum 24 jam AETRA DKI Jakarta terlihat bahwa persebarannya sebagian besar terdapat di wilayah Jakarta Timur dan sebagian di wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Utara. Persentase pelayanan air minum 24 jam sebesar 52,1 % dengan 235 responden.

Pelayanan air minum 24 jam wilayah Jakarta Timur didominasi dengan pelayanan 24 jam air mengalir, wilayah kelurahan Jakarta Timur meliputi Ujung Menteng, Pulo Gebang, Penggilingan, Bodjong, Pondok Kopi, Klender, Malaka Sari, Pondok Kelapa, Duren Sawit, Pondok Bambu, Cipinang Cempedak, Kebon Pala,

Pisangan Timur, Utan Kayu, Jatinegara, Pinangranti, Susukan, Bambu Apus, Ciracas, Kelapa Dua Wetan. Wilayah Jakarta Pusat meliputi kelurahan Kebon Siri, Pegangsaan, Paseban, Galur, Serdang, Bungur, Tanah Tinggi, Kramat, Kampung Rawa, dan Rawa Sari. Wilayah Jakarta Pusat meliputi sebagian wilayah kelurahan Warakas, Pademangan, Papango, Sungai Bambu, Kebon Bawang, Sunter, Rawa Badak, Lagoa, Tugu Utara, Tugu Selatan, dan Tanjung Priok.

KESIMPULAN

1. Pelayanan air minum mengalir 24 jam terluas persebarannya di wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur, serta untuk wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Utara dijumpai bahwa lokasi yang mendapat pelayanan air minum mengalir 24 jam hanya terdapat di sekitar daerah Pipa Utama atau Pipa Distribusi, yang ternyata juga tidak diimbangi dengan kualitas air. Walaupun sering dikeluhkan, namun masalah tersebut sering tidak ditindak lanjuti oleh petugas.
2. Pelayanan air minum 12-23 Jam terdapat di hampir seluruh wilayah Jakarta Utara dengan tentunya masih terdapat keluhan responden terkait kualitas airnya.
3. Secara khusus, wilayah pelayanan air mengalir oleh PT.PALYJA untuk kategori pelayanan air mengalir 0 - 12 jam sebanyak 15,1%, pelayanan air mengalir 12 - 23 jam sebanyak 30,8%, serta pelayanan air mengalir 24 jam sebanyak 54,1%.
4. Adapun tingkat pelayanan air mengalir oleh PT.AETRA untuk kategori pelayanan air mengalir 0 - 12 jam sebanyak 21,7%, pelayanan air mengalir 12 - 23 jam sebanyak 26,2%, serta pelayanan air mengalir 24 jam sebanyak 52,1%.

DAFTAR PUSTAKA

Dirjen PUMDA Depdagri tahun 2000