

# PROPOSAL

## Air Disuntik, Resahpun Terobati

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik : Friday, 24 September 2010

Kategori inovasi pelayanan publik : Pelayanan langsung kepada masyarakat

- Sudah pernah diajukan sebelumnya



## RINGKASAN PROPOSAL

### Ringkasan Singkat Inovasi

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan air pelanggannya, PAM menghadapi ancaman berupa memburuknya kualitas air baku di saat hujan dan berkurang di saat kemarau sehingga menurunkan produksi air. Akibatnya distribusi air perpipaan terganggu dan menyebabkan macet air di wilayah layanan terjauh dan tertinggi.

Pertumbuhan penduduk yang seharusnya menjadi peluang bagi *corebusiness* justru menjadi ancaman. Penambahan jumlah anggota keluarga pelanggan akan menambah kebutuhan air sehingga semakin memperbesar terjadinya kemacetan. Demikian pula dengan ekspansi kawasan perumahan baru yang akan menimbulkan pelanggan potensial. Pertambahan pelanggan potensial akan mengancam PAM dalam mempersiapkan kemungkinan penambahan pelanggan baru. Ancaman ini terjadi karena ketidakseimbangan rasio produksi dengan konsumsi air.

Sebelum tahun 2010, *follow up* kemacetan air ditempuh dengan mendistribusikan air gratis dari truk tangki secara antre dan *door to door*. Upaya ini justru menambah masalah baru. Pelanggan mengorbankan waktu, tenaga, biaya dan menderita beban psikis. Sedangkan PAM mengalami inefisiensi dan kehilangan pendapatan yang cukup signifikan. Kompleksitas masalah ini telah mendorong PAM menemukan strategi baru, yakni inovasi Penyuntikan Air.

Inovasi ini sangat sederhana karena seluruh perangkat yang digunakan telah diketahui PDAM secara umum. Keunikan inovasi ini terletak pada pengalihan fungsi aksesories, seperti *washout* yang semula berfungsi sebagai *outlet* pembersihan air terdistribusi dari *inlet* masuknya air terdistribusi dari slang truk tangki menuju seluruh kran rumah pelanggan yang kemudian berhasil menormalisasi distribusi air ke pelanggan.

Penyuntikan merupakan percepatan distribusi air dari truk tangki ke wilayah layanan macet mengingat apabila didistribusikan melalui perpipaan dari *reservoir* (penampungan sementara air siap distribusi) akan membutuhkan waktu yang relatif lama karena pipa distribusi sangat panjang dan interkoneksi.

Penyuntikan menyebabkan biaya operasional menurun drastis karena mobilitas truk tangki sangat efisien. Air penyuntikan tetap direkeningairkan sehingga potensi kehilangan pendapatan tidak terjadi. Semoga Air Disuntik, Resahpun Terobati!

## ANALISIS MASALAH

Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai

Hingga tahun 2010, Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Mangkaluku Kota Palopo yang saat itu masih bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo telah menghadapi masalah pada saat terjadi gangguan air baku akibat *natural error* sehingga produksi air di Instalasi Pengolahan Air (IPA) menurun yang mengakibatkan air macet di wilayah layanan tertentu.

Untuk memenuhi kebutuhan air pelanggan yang *complain* melalui *hotline* Pengaduan PAM maka truk tangki langsung mendistribusikan air dari slang ke rumahnyasecara gratis. Layanan ini bersifat kasuistik.

Jika macet air meluas dan terjadi cukup lama maka PAM akan mensosialisasikan *schedule* penggiliran kunjungan truk tangki. Kunjungan ini menerapkan pola antre atau *door to door* sesuai karakteristik kondisi.

Layanan ini menyebabkan pelanggan rugi secara materiil dan immateriil. Kebijakan gratifikasi air tidak mampu menutupi pengorbanan waktu, tenaga, biaya dan beban psikis pelanggan.

Layanan ini juga merugikan PAM. Terjadi inefisiensi biaya operasional karena truk tangki bermobilitas tinggi saat *door to door*. Air juga terbuang sebagian saat slang truk tangki berpindah antar wadah penampungan pelanggan yang antre. Hilangnya potensi pendapatan atas air yang digratiskan juga tidak dapat dihindari.

Pola antre dan *door to door* juga telah mengganggu kelancaran berlalu lintas. Apabila tetap diterapkan maka berpotensi terjadi kecelakaan kerja yang akan menimbulkan biaya langsung dan tidak langsung.

### • Apa saja masalah utama yang perlu diselesaikan?

- Wilayah layanan terdampak mengalami macet air secara tak terkendali,
- Pelanggan kecewa karena dirugikan secara materiil dan immateriil,
- Turunnya loyalitas pelanggan
- Biaya operasional truk tangki bertambah,
- Terjadinya penurunan pendapatan akibat pendistribusian air secara gratis,
- Resiko kecelakaan kerja meningkat, dan

### • Kelompok sosial mana saja, misalnya kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lansia, imigran, perempuan, pe-muda, minoritas etnis, yang terpengaruh; dan dalam hal apa?

Kelompok sosial yang terpengaruh dengan permasalahan sebagaimana diurai di atas adalah seluruh Pelanggan Terdampak Gangguan Distribusi Air Perpipaian dengan berbagai latar belakang status agama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, kesukuan, sosial dan ekonomi.

Metode antre dan *door to door* telah mengorbankan biaya, waktu, tenaga, dan beban psikis bagi mereka. Pelanggan yang berhalangan mengikuti *schedule* kunjungan truk tangki tidak akan memperoleh air sehingga pemenuhan kebutuhan air akan terhambat.

## PENDEKATAN STRATEGIS

Ringkaslah tentang apa dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah

Inovasi ini muncul secara dinamis dalam internal PAM sehingga tidak terdata siapa yang mengusulkannya. Inovasi baru yang mampu menyelesaikan masalah yang bermunculan akibat macet air ini dikenal dengan istilah Penyuntikan Air.

Sebelum penyuntikan, truk tangki terlebih dahulu diisi air dari IPA dan kemudian menuju *washout* di wilayah layanan terdampak. *Washout* yang terpasang secara permanen di pipa distribusi pada dasarnya berfungsi menguras endapan partikel halus dan kasar di pipa distribusi. Pada inovasi ini, *washout* dialihfungsikan menjadi akses pengisian air dari slang truk tangki. *Washout* dibuka saat penyuntikan dimulai dan ditutup kembali apabila dinilai selesai secara teknis sesuai kebutuhan.

Selain *washout*, dipasang juga *stopkran* (katup pengatur) sebagai pembatas jangkauan air tersuntik ke pipa distribusi yang tidak terdampak macet sehingga mencegah terjadi *water hammer* dan *turbolency* serta menjamin optimalisasi penyuntikan air.

Penyuntikan selesai apabila air telah terisi penuh di seluruh pipa distribusi dan tertier pelanggan yang ditandai adanya arus balik air di *washout*.

Melalui inovasi ini maka pelanggan tidak lagi antre atau *standby* saat *door to door* karena cukup dengan mengoperasikan kran di rumah masing-masing, airpun mengalir selayaknya normal.

- **Uraikan strategi yang telah dilakukan, termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya.**

Apabila penurunan produksi air diperkirakan berlangsung lama dan *massive* maka Humas PAM akan menyosialisasikan *schedule* penggiliran air dan justifikasi penyebabnya ke wilayah macet air melalui berbagai media.

Namun apabila produksi air menurun dalam waktu relatif singkat dan tidak *massive* maka Subdiv Distribusi melalui operator truk tangki menyuntikkan air secara inisiasi. Penyuntikan air secara inisiasi ini didasarkan pada data wilayah yang disusun secara rangking tertinggi dampaknya.

Adapun tujuan utama dari penerapan inovasi dan strategi ini adalah:

- Pelanggan tidak menghabiskan waktu, tenaga dan biaya dalam kegiatan antre dan *door to door* karena cukup mengoperasikan kran sebagaimana biasanya di rumah masing-masing untuk mengisi air semaksimal mungkin sesuai *schedule* dan dapat memaklumi adanya penggiliran karena mengetahui penyebabnya
- Dalam penyuntikan air secara inisiasi, pelanggan bahkan tidak mengetahui telah terjadi kemacetan air karena memperoleh hak yang sama dalam waktu yang hampir bersamaan untuk mendapatkan air PAM sehingga psikologis massa tetap baik

**Inovasi ini juga berdampak positif bagi PAM dan Stakeholders, yakni:**

- Efisiensi biaya operasional truk tangki tercapai karena tingkat mobilitas menjadi lebih rendah, yakni hanya fokus pada 1 (satu) *washout* pada 1 (satu) area tertentu; tidak lagi bergerak dari 1 (satu) rumah

ke rumah pelanggan lainnya.

- Mencegah terjadinya kelelahan Operator Truk Tangki karena jam istirahatnya sesuai standar dan memenuhi aspek kemanusiaan sehingga potensi Kecelakaan Kerja bagi operator truk tangki dapat dihindari yang selanjutnya dapat mendukung Program BPJS Ketenagakerjaan.
- Air tersuntik didistribusikan melalui meter air masing-masing pelanggan sehingga tidak menghilangkan potensi pendapatan.
- *Non revenue Water (NRW) atau Air Tidak Menghasilkan* dapat diturunkan karena komponen Air Resmi Tak Bermeter Tak Berekening (ARTBTB) tidak bertambah
- Citra PAM tetap baik karena *issue* kemacetan air total tidak berkembang.
- Mencegah terjadinya gangguan lalu lintas sehingga turut mendukung program Polri di bidang tertib lalin.

## KREATIF DAN INOVATIF

Jelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang diajukan ini bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan

Pada awalnya, PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo mendistribusikan air melalui truk tangki secara konvensional kepada Pelanggan Terdampak gangguan distribusi air perpipaan atau macet air sebagai upaya pemenuhan kebutuhan air. Teknis konvensional adalah menggunakan slang truk tangki untuk mengalirkan air secara langsung dari tangki truk ke wadah-wadah penampungan yang terlebih dahulu disiapkan Pelanggan Terdampak tanpa melalui meter air. Keluhan pelanggan terdampak dalam metode ini cenderung meningkat karena ketidak-seimbangan rasio antara jumlah truk tangki dengan jumlah pelanggan terdampak yang akan dilayani langsung.

Di sisi lain, PAM juga mengalami kerugian berarti. Tingginya operasionalisasi truk tangki akan menambah pos pembiayaan. Sedangkan kebijakan air gratis melalui truk tangki akan menyebabkan berkurangnya potensi pendapatan atas air yang telah digratiskan sehingga *NRW* semakin bertambah yang dapat mengurangi penilaian kinerja PAM di bidang Kehilangan Air Non Fisik.

Mencermati dan mengantisipasi munculnya seluruh fenomena tersebut di atas maka tercetuslah inisiatif baru, yakni melakukan Penyuntikan Air dari Truk Tangki melalui *Washout* ke Pipa Distribusi Tertier yang kosong di wilayah layanan terdampak macet air.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa telah terjadi pergeseran pola distribusi air truk tangki secara inovatif, yakni dari pola Konvensional menjadi pola Penyuntikan sehingga terwujud normalisasi distribusi air melalui kran pelanggan terdampak walaupun terjadi gangguan air distribusi perpipaan.

## PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya

### Bagaimana strategi pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini?

Unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi penyuntikan air dan perkembangan serta langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya dapat diuraikan sebagai berikut:

- Tercetus ide inovatif pada tahun 2010 untuk menerapkan penyuntikan air guna mengurangi berbagai kelemahan dan hambatan dalam sistem pendistribusian truk tangki secara antrian dan *door to door*.
- Mengidentifikasi seluruh wilayah pelayanan terdampak yang berada di wilayah pelayanan PAM Tirta Mangkaluku kemudian disusun Daftar Wilayah Terdampak berdasarkan urutan ranking tertinggi terdampak apabila terjadi penurunan produksi air.
- Mengidentifikasi seluruh *node* yang strategis-teknis bagi pemasangan *washout* dan *stopkran* yang berada di seluruh pipa distribusi tertier terdampak.
- Mengevaluasi dan memperbaiki seluruh *washout* dan *stopkran* yang telah terpasang pada pipa tertier di wilayah terdampak
- Apabila ditemukan *node* yang belum terpasang *washout* dan *stopkran* maka dilakukan pemasangan *washout* dan *stopkran* baru di pipa tertier di wilayah terdampak.
- Apabila Penyuntikan air siap diterapkan sesuai situasi dan kondisi berdasarkan SOP yang berlaku.
- Koordinasi antara Sub Divisi Produksi dan Sub Divisi Pengaduan dengan Sub Divisi Distribusi dalam memutuskan penyuntikan air dilakukan secara inisiasi atau *scheduled*
- Sub Divisi Distribusi akan melakukan penyuntikan air secara inisiasi di pipa tertier pada wilayah terdampak jika produksi air menurun yang berdampak singkat dan tidak meluas.
- Sub Divisi Distribusi akan melakukan penyuntikan air secara *scheduled* jika dampak dari penurunan realisasi produksi bersifat lama dan meluas dimana Sub Divisi Humas terlebih dahulu akan mensosialisasikan *schedule* dan penyebab dilakukannya pengaliran.
- Koordinasi antara Sub Divisi Produksi dengan Sub Divisi Distribusi dalam pengisian air ke tangki pada truk.
- Operator Sub Divisi Distribusi mengendarai Truk tangki menuju *washout* yang akan disuntik air.
- Membuka *washout*, mata slang truk tangki dikoneksikan ke *washout*.
- Mengaktifkan motor pendorong air truk tangki.
- Menyesuaikan durasi dan frekwensi penyuntikan air dari truk tangki ke pipa distribusi tertier melalui *washout* sesuai kebutuhan pelanggan terdampak.
- Koordinasi internal pada Sub Divisi Distribusi, yakni antar operator truk tangki di lokasi penyuntikan air dengan operator truk tangki yang *standby* di PAM apabila membutuhkan penambahan air
- Menutup *washout* setelah penyuntikan secara teknis dinilai selesai.
- Truk tangki kembali ke PAM dan *standby* untuk penyuntikan air berikutnya jika masih dibutuhkan.
- Pengendalian, proses dan evaluasi penyuntikan air berada langsung di bawah supervisi Asisten Manager Distribusi.
- Rangkaian kegiatan penyuntikan air kemudian dicatat, diinput, didokumentasikan, diarsip dan dipertanggungjawabkan.
- Kondisi mesin dan fisik truk tangki senantiasa diperhatikan dan dilakukan perawatan secara berkala, termasuk mengevaluasi kinerja motor pendorong air yang merupakan kelengkapan truk tangki agar memberikan hasil optimal apabila dioperasikan di lapangan.
- Kesadaran berdisiplin tinggi dan bertanggung jawab besar dalam menjalankan penyuntikan air senantiasa ditumbuh-kembangkan kepada operator yang terkait dalam sistem penyuntikan air.

- Keseragaman berpakaian bagi operator Sub Divisi Distribusi yang bertanggung jawab sebagai supir dan pendamping truk tangki senantiasa dijaga untuk menjamin citra profesionalisme, termasuk dalam teknik berkomunikasi dengan pelanggan terdampak.
- Seluruh biaya yang dikeluarkan dalam proses penyuntikan air senantiasa mengacu dan berpedoman pada aspek Wajar, Efisien, Efektif guna menjamin terwujudnya akuntabilitas yang tinggi.
- Hingga saat ini inovasi penyuntikan air masih dinilai optimal sehingga tetap diberlakukan guna mengobati keresahan pelanggan terdampak apabila terjadi penurunan produksi air sebagai akibat dari memburuknya kualitas air baku di saat hujan dan menurunnya kuantitas di saat kemarau.
- Survey kepuasan pelanggan terdampak dilakukan Sub Divisi Distribusi secara berkala dengan *random sampling* sebagai masukan dan bahan evaluasi untuk perbaikan penyuntikan air ke arah yang lebih baik dan sempurna.



## PEMANGKU KEPENTINGAN

Sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini

### Pemangku Kepentingan?

Dalam tahap wacana hanya melibatkan para operator di sub divisi distribusi yang menghadapi berbagai permasalahan dalam realisasi distribusi air truk tangki non penyuntikan. Wacana ini kemudian berkembang di manajemen sehingga ditindaklanjuti dengan tahap perencanaan metode penyuntikan.

Tahap perencanaan yakni mengidentifikasi wilayah terdampak dan menentukan pipa distribusi tertier yang harus dilengkapi *washout* dan *stopkran*. Tahap perencanaan melibatkan sub divisi perencanaan, sub divisi pengaduan, sub divisi distribusi, sub divisi pengadaan dan sub divisi logistik.

Tahap berikutnya adalah pemasangan secara permanen *washout* dan *stopkran* yang melibatkan sub divisi distribusi, sub divisi perencanaan dan mitra kerja PAM.

Pada tahap realisasi teknis penyuntikan melibatkan koordinasi sub divisi produksi dan sub divisi distribusi dalam pengisian dan pencatatan air yang masuk ke dalam tangki truk.

Penyuntikan juga membutuhkan koordinasi non teknis yang melibatkan sub divisi pengaduan dalam memperoleh informasi *complain* macet air dari pelanggan ter-dampak, sub divisi pengadaan dalam mem-backup BBM dan perawatan truk tangki, sub divisi humas dalam sosialisasi pengumuman *schedule* penyuntikan air, sub divisi perso-nalia berperan dalam memperlancar administrasi lembur operator truk tangki serta sub divisi kas dalam menjamin kelancaran realisasi biaya penyuntikan air.

Pelanggan terdampak juga diharapkan mampu bekerjasama dan memberikan toleransi yang baik dalam mematuhi *schedule* penggiliran penyuntikan air.

Dari lingkungan eksternal PAM, kesuksesan penyuntikan ini ditentukan juga oleh efektivitas koordinasi dengan media cetak, radio, media sosial, pengurus Masjid dan Rumah Ibadah lainnya, Aktivis LSM, Lurah, RT/RW wilayah layanan terdampak.

Dari keseluruhan rangkaian koordinasi ini, pada akhirnya penyelenggaraan penyuntikan air akan berdampak pada kinerja Direktur selaku Pimpinan Tertinggi PAM. Peranan Direktur dalam memotivasi dan mengawasi mekanisme penyuntikan ini sangat dibutuhkan agar tercapai sukses penyelenggaraan. Suksesnya penyuntikan yang mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul akibat gangguan distribusi air per-pipa pada gilirannya dapat meningkatkan rasa percaya Walikota selaku *Owner* PAM kepada Direktur dalam mengelola PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

## SUMBER DAYA

Sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik ini

1. Dalam inovasi ini, sumber daya yang digunakan adalah pipa distribusi tertier, *washout*, *stopkran*, air produksi, truk tangki dan kelengkapannya, dana operasional dan SDM pada beberapa sub divisi.

Pipa distribusi tertier secara umum berada di bawah tanah yang pada kondisi normal memperoleh air dari pipa distribusi sekunder. Pipa ini bersifat statis yang berfungsi mendistribusikan air dari PAM ke Pelanggan melalui pipa persil dan meter air. Dalam kondisi gangguan air distribusi perpipaan maka pipa tertier tertentu yang terdampak gangguan mengalami kekosongan air sehingga pelanggan terdampak tidak memperoleh air. Pipa kosong inilah yang menjadi objek penyuntikan sebagai media distribusi air ke pelanggan terdampak. Pipa ini dilengkapi *washout* dan *stopkran* yang dipasang secara teknis dan permanen pada titik tertentu. *Washout* dipasang secara permanen pada pipa distribusi tertier di wilayah layanan distribusi terdampak. *Washout* berfungsi sebagai *inlet* masuknya air yang disuntik dari slang truk tangki ke pipa distribusi tertier. Penegoperasiannya hanya dengan membuka atau menutup kran *washout*. Sedangkan *stopkran* yang juga dipasang secara permanen pada pipa distribusi tertier berfungsi sebagai pembatas air tersuntik agar tidak masuk ke pipa distribusi sekunder. Pada saat distribusi air perpipaan kembali normal maka *stopkran* kembali dibuka, proses penyuntikan tidak diperlukan lagi karena IPAM telah kembali normal dalam memproduksi air sebagai dampak dari normalnya air baku di *catchment area*.

Air produksi merupakan air hasil olahan dari IPAM yang siap didistribusikan ke Pelanggan. Air produksi mengandung zat kimiawi berupa tawas dan kaporit. Tawas berfungsi untuk mempercepat proses penjernihan dengan melepaskan partikel-partikel kasar dan halus dari air. Sedangkan kaporit untuk membunuh mikroorganisme. Pemberian tawas dan kaporit harus sesuai dosis berdasarkan tingkat kekeruhan air baku pada saat proses pengolahan di IPAM. Tingkat kekeruhan maksimal air produksi yang dipersyaratkan untuk didistribusi adalah sebesar 5 (lima) NTU (satuan kekeruhan). Pemberian dosis tawas dan kaporit serta pengukuran NTU dilakukan pada laboratorium sub divisi produksi.

Truk tangki merupakan sarana pengantar air melalui tangki ke pipa yang akan disuntik. Truk ini difasilitasi tangki dengan kapasitas terpasang 4.000 (empat ribu) hingga 5.000 (lima ribu) liter air. Motor pendorong air juga sebagai kelengkapan truk air. Pada setiap mobilitas, truk dikemudikan seorang operator yang bertindak selaku supir dan seorang operator lainnya yang mengisi dan mengeluarkan air tangki serta mencatat kubikasi air tangki yang diperhitungkan sebagai air terdistribusi.

Secara kualitatif dapat dijelaskan bahwa biaya yang dikeluarkan relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan pendistribusian sebelum ditemukannya metode penyuntikan air. Biaya BBM, lembur operator truk tangki, biaya perawatan dan suku cadang truk tangki secara simultan menurun. Keseluruhan biaya yang dikeluarkan merupakan biaya operasional PAM yang penggunaannya diper-tanggungjawabkan kepada auditor internal (SPI) dan auditor independen, termasuk BPKP. Sedangkan biaya tambahan berupa pengadaan dan pemasangan *washout* dan *stopkran* pada pipa distribusi tertier terdampak merupakan salah 1 (satu) komponen biaya investasi.

SDM terdiri atas operator dan manajemen yang terlibat dan berwenang serta ber-tanggung jawab dalam pelaksanaan, koordinasi dan konsultasi pada mekanisme penyuntikan air. Masing-masing SDM menja-lankan peranannya sesuai *level* dan tupoksinya.

2. Inovasi penyuntikan air dibiayai penuh oleh anggaran PAM Tirta Mangkaluku atas persetujuan Direktur sesuai SOP yang berlaku dengan tetap menjunjung aspek Wajar, Efisien, Efektif (WEE).

## KELUARAN/OUTPUT

Sebutkan paling banyak lima keluaran konkret yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik ini

### Keluaran/Output?

Terwujudnya kenyamanan dan kepuasan pelanggan terdampak walaupun sedang ter-jadi gangguan layanan distribusi air per-pipa-an. Pelanggan terdampak tetap menda-patkan layanan distribusi air sebagaimana kondisi “mendekati” normal, yakni langsung dapat membuka kran air di rumah. Inovasi ini telah menghilangkan seluruh beban materiil dan immateriil pelanggan terdampak. Pemenuhan rasa keadilan dan pemerataan memperoleh air lebih terjamin. Penyuntikan yang umumnya dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) hari dalam kondisi tertentu juga menjamin kepastian pelanggan terdampak untuk memperoleh akses air tanpa mengor-bankan kepentingan dan aktivitasnya.

Kenyamanan dan kepuasan ini selanjutnya dapat meningkatkan loyalitas mereka dalam membayar rekening air tepat waktu dan mencegah terjadinya *illegal connections* dan *illegal consumptions*.

Memberikan kemudahan dan efisiensi aksi kepada operator truk tangki dalam melayani para pelanggan terdampak pada saat terjadi gangguan layanan distribusi air perpipaan. Operator truk tangki tidak lagi melayani suplai air tangki secara langsung dari satu rumah ke rumah pelanggan terdampak lainnya atau ke wadah masing-masing yang telah disediakan oleh pelanggan, melainkan cukup dengan melakukan penyuntikan pada 1 (satu) *washout* di pipa distribusi tertier terdam-pak. Tingkat kelelahan dapat di-*manage* dengan optimal sehingga pemenuhan aspek manusiawi dalam menjalankan tupoksi tercapai optimal. Kondisi ini tentu akan berdampak baik bagi operator dalam meningkatkan konsentrasi mengendarai truk tangki sehingga potensi kelalaian berken-daraan dapat dikurangi.

Tidak menghilangkan potensi pendapatan air yang disuntik karena air yang didistribusikan kepada pelanggan terdampak tetap melalui meter air masing-masing. Secara langsung kondisi ini tidak menyebabkan peningkatan *NRW* sehingga kinerja di bidang pendis-tribusi-an air tetap terpelihara baik serta dapat dipertanggungjawabkan.

Mengurangi terjadinya inefisiensi biaya operasional apabila terjadi gangguan air distribusi perpipaan karena dengan metode penyuntikan air maka mobilitas truk tangki akan menurun drastis karena tidak perlu lagi dimobilisasi ke rumah-rumah pelanggan ter-dampak, namun cukup dengan menetap pada lokasi *washout* di pipa tertier distribusi ter-dampak untuk melakukan penyuntikan se-hingga memberikan dampak positif dengan menurunnya penggunaan BBM serta dalam jangka menengah dapat menghemat peng-gunaan suku cadang dan biaya perawatan truk tangki.

## PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini dipantau dan dievaluasi

Sistem yang diterapkan untuk memantau kemajuan, mengevaluasi kegiatan dan strategi penyuntikan air dari truk tangki ke pipa tertier terdampak macet air adalah sebagai berikut:

- Assisten Manager Distribusi selaku penanggung jawab layanan truk tangki mengevaluasi realisasi penyuntikan. Eva-luasi diterapkan melalui analisis data progress realisasi, *feedback* Pelanggan Terdampak melalui *Hotline* Pengaduan PAM, penggunaan BBM, pencatatan air terdistribusi yang dikonsumsi truk tangki, dan melakukan pemantauan langsung di lapangan secara rutin dan berkala dengan metode *crosscheck*.
- Assisten Manager Distribusi mengevaluasi kondisi *washout* dan *stopkran* di pipa distribusi tertier serta membenahinya atau menggantinya jika dinilai perlu secara teknis. Tingkat proteksi atas *washout* dan *stopkran* juga dipertimbangkan agar tidak dirusak oleh oknum warga yang tidak bertanggung jawab.
- Truk tangki dirawat secara berkala agar senantiasa tetap dapat dioperasikan sesuai kebutuhan penyuntikan air dalam situasi apapun dan di manapun. Di samping itu, seluruh kelengkapan truk tangki juga senantiasa dievaluasi agar tetap berfungsi baik pada saat dioperasikan di lapangan.
- Assisten Manager Distribusi senantiasa berkoordinasi baik dengan Assisten Manager terkait lainnya agar mekanisme penyuntikan yang melibatkan banyak sub divisi tetap berjalan lancar.
- Assisten Manager Distribusi senantiasa memberi akses masuknya aspirasi dan saran pertimbangan dari para operator truk tangki untuk perbaikan layanan penyuntikan ke depan sesuai dinamika eksternal yang terjadi.
- Assisten Manager Distribusi senantiasa berkonsultasi kepada Manager Operasional apabila ditemukan masalah yang lebih krusial dalam mekanisme penyuntikan air guna merumuskan solusi strategis sehingga berbagai masalah yang mungkin timbul dalam proses penyuntikan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.
- Assisten Manager Distribusi bekerjasama dengan Assisten Manager Pengaduan melakukan survey kepuasan pelanggan terdampak secara periodik sesuai kebutuhan guna memperoleh masukan langsung demi perbaikan sistem penyuntikan ke depannya.
- Seluruh sub realisasi dalam proses penyuntikan dicatat sesuai format yang telah ditentukan sehingga menjadi bahan pertanggungjawaban.
- Menerapkan keseimbangan antara *re-wards* dan *punishments* kepada operator truk tangki sehingga motivasi kerja senantiasa tetap terpelihara optimal dan berdampak positif terhadap kinerja penyuntikan air.
- Senantiasa memperhatikan kelengkapan kerja para operator truk tangki guna mencegah terjadinya kecelakaan kerja di lapangan dalam menjalankan penyuntikan air.
- Assisten Manager Distribusi membuka akses bagi pelanggan terdampak untuk menginformasikan indikasi penyimpangan yang dilakukan operator truk tangki pada saat menjalankan tugas penyuntikan air.
- Keseluruhan *progress* realisasi disusun dalam format Laporan Bulanan untuk disampaikan kepada Direktur melalui supervisi Manager Operasional sebagai bahan evaluasi kinerja ke arah perbaikan yang berkelanjutan.

## KENDALA DAN SOLUSI

Uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya

- Masih belum seimbang rasio jumlah *washout* dan *stopkran* pada Pipa Distribusi Tertier dengan jumlah Pelanggan Terdampak sehingga durasi penyuntikan air menjadi lebih lama karena tidak dapat disuntik oleh lebih dari 1 (satu) unit tangki secara bersamaan ke dalam 1 (satu) unit *washout*. Kendala ini telah diselesaikan dengan menambah *washout* dan *stopkran* agar penyuntikan dapat dilakukan lebih dari 1 (satu) unit truk tangki dalam waktu yang bersamaan sehingga proses jangkauan air tersuntik ke seluruh pelanggan terdampak menjadi lebih cepat.
- Pada saat dampak gangguan distribusi meluas dan *massiv*, sosialisasi *schedule* penyuntikan air kurang efektif karena Sub Divisi Humas hanya mensosialisasikannya melalui media cetak sehingga pelanggan terdampak yang tidak berlangganan media cetak cenderung tidak mendapatkan air. Menyadari kendala ini maka Sub Divisi Humas menambah saluran sosialisasi melalui media elektronik, media sosial, media online, brosur di loket rekening PAM, berkoordinasi dengan Pengurus Masjid dan Rumah Ibadah lainnya.
- Di awal inovasi, penyuntikan hanya dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) hari sehingga ada pelanggan terdampak yang tidak mendapat kesempatan memperoleh air tersuntik karena tidak berada di rumah pada jadwal penyuntikan berlangsung. Dari kajian ditemukan bahwa aktivitas pelanggan terdampak di luar rumah cukup variatif sehingga penyuntikan dalam 1 (satu) hari terjadwal dilakukan 3 (tiga) kali, yakni pagi, siang dan malam. Melalui penambahan frekwensi ini maka seluruh pelanggan terdampak memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan air tersuntik.
- Di awal penerapan inovasi ini, masih ada pelanggan terdampak yang meminta air langsung dari slang truk tangki dengan membawa wadah penampungan pada saat truk tangki menyuntik air sehingga menghambat kelancaran proses penyuntikan. Kendala ini tidak terulang lagi setelah pelanggan terdampak diberi pemahaman bahwa metode antre dan *door to door* telah diubah menjadi penyuntikan air.

Di wilayah tertentu, *washout* dirusak oknum warga yang tidak bertanggungjawab. Tindakan lanjut kerusakan *washout* tersebut maka Sub Divisi Distribusi memasang pengaman *washout*.

## MANFAAT

Uraikan dampak dari inovasi pelayanan publik ini, berikan beberapa pembuktian /data yang menunjukkan dampak/manfaat dari inovasi pelayanan publik ini

Inovasi ini telah berdampak positif, bermanfaat dan mempererat harmonisasi hubungan PAM dengan Pelanggannya, khususnya yang terdampak gangguan distribusi air perpipaan. *Natural error* menjadi masalah bersama yang harus dihadapi bersama pula. Pelangganpun bersedia dan memaklumi untuk menggunakan air seperlunya dan turut merasa prihatin atas terjadinya *natural error*.

Adanya kepedulian dan tanggung jawab penuh PAM dalam menempuh penyuntikan air telah menimbulkan rasa percaya yang kuat bagi Pelanggan. Faktor *natural error* dimaksud adalah kondisi air baku sangat bergantung pada cuaca sehingga tidak dapat dihindari dampaknya. Kuantitas air baku menurun drastis di saat *catchment area* (daerah penangkap air baku) mengalami kemarau berkepanjangan. Dalam situasi lainnya, kualitas air baku berubah menjadi sangat buruk apabila terjadi hujan deras dalam waktu yang relatif lama sehingga *natural error* ini mengganggu kelancaran distribusi air perpipaan.

Pelanggan menjadi lebih permissif dalam menyikapi *natural error* setelah memperoleh sosialisasi dan inovasi dari PAM. Indikasinya, pelanggan mendukung penuh pola penggiliran penyuntikan air mengingat pengalaman dalam menjalankan aktivitas antri di luar rumah untuk mendapatkan air langsung dari truk tangki sebagaimana yang pernah terjadi, sangat tidak menyenangkan.

Pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam menghadapi gangguan distribusi air perpipaan. Berbagai beban pelanggan yang diperoleh pada saat metode penyuntikan belum diterapkan, berhasil direduksi. Tidak lagi terjadi antri panjang yang mengakibatkan pelanggan mengorbankan waktu, tenaga dan kesempatan yang cukup besar.

Pada saat sebelum diterapkannya penyuntikan, pelanggan yang memiliki kendala kasuistik dan situasional tidak berkesempatan mengikuti antri untuk memperoleh pembagian air secara langsung dari truk tangki. Bagi pelanggan yang berkesempatan antri, waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pembagian air kemudian ditindaklanjuti dengan keharusan mengangkut wadah penampungan yang berisi air ke rumah masing-masing.

Melalui penyuntikan air, semua pelanggan dapat berpartisipasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan air di rumahnya masing-masing. Hanya dengan memutar kran, air mengalir layaknya distribusi air secara normal. PAM secara tidak langsung telah memelihara dan menjaga *prestige* pelanggan dari potret antri yang mengesankan kumuh dan kurang bermartabat, termasuk mencegah terjadinya barisan antri yang diisi manula, wanita hamil dan anak-anak di tengah terik matahari. Tidak adanya kerumunan antri juga turut menyehatkan arus lalu lintas di seputar wilayah terdampak gangguan distribusi air.

Pada *schedule* penyuntikan air yang disusun sebagai konsekuensi terjadinya dampak gangguan distribusi atau macet air berkepanjangan dan *massive*, pelanggan dengan senang hati mempersiapkan dan mengisi berbagai wadah penampungan di dalam rumah melalui kran masing-masing. Penampungan ini sebagai cadangan kebutuhan air seperlunya mengingat sesuai *schedule* penggiliran, air kembali macet. Ini terbukti ketika inovasi penyuntikan air diterapkan, tidak ada pelanggan yang *complain* atas layanan ini.

Pembuktian lainnya yang menunjukkan bahwa inovasi penyuntikan air ini mampu menyelesaikan masalah dan tidak menimbulkan efek negatif lainnya bagi pelanggan adalah tidak adanya sama sekali *complain* pelanggan atas layanan inovatif tersebut pada rubrik Ruang Publik di Media Surat Kabar Lokal Harian Pagi Palopo Pos.

Dari internal PAM, manajemen distribusi air truk tangki menjadi lebih efisien. Efisiensi tercapai dari segi biaya,

waktu dan tenaga. Tingkat mobilitas truk tangki menurun drastis, yakni pengantaran dari rumah ke rumah pelanggan diubah menjadi pendistribusian air hanya melalui 1 (satu) titik *washout* dengan pola penyuntikan air. Menurunnya mobilitas ini kemudian akan menurunkan konsumsi BBM truk tangki, menghemat penggantian suku cadang dan menurunnya biaya perawatan. Penurunan mobilitas ini juga lebih mempersingkat waktu dalam layanan distribusi air ke pelanggan serta sangat menghemat tenaga operator.

Di samping efisien, penyuntikan air juga mampu meningkatkan akuntabilitas pendapatan air. Distribusi air dengan metode ini pada akhirnya tetap melalui meter air masing-masing pelanggan sehingga tercatat dan terhitung sebagai pemakaian air yang akan tercantum dalam rekening air dan dibayarkan pada bulan berikutnya melalui loket pembayaran PAM.

Program menurunkan *NRW* untuk item Air Resmi Tak Bermeter Tak Berekening juga mendapat dukungan dari penerapan inovasi penyuntikan air. Penurunan *NRW* merupakan salah 1 (satu) indikator dalam menilai kinerja PAM. Semakin rendah *NRW* maka semakin tinggi kinerja PAM.

Dengan demikian maka inovasi penyuntikan air ini telah mampu memuaskan pelanggan, menaikkan citra dan kinerja PAM serta me-ningkatkan kepercayaan stakeholders.

- **Berikan beberapa pembuktian/ data yang menunjukkan dampak/ manfaat dari inovasi pelayanan publik ini**

Untuk membuktikan adanya dampak/ manfaat dari inovasi penyuntikan air ini maka dengan dilampirkan beberapa sampel dari hasil survey kepuasan pelanggan dan data-data pendukung lainnya. Secara ilustratif dapat dilihat dari sajian video yang mencerminkan dampak/manfaat dari inovasi penyuntikan air.

## SEBELUM DAN SESUDAH

Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan

video

Sebelum inovasi ini dilaksanakan, manajemen distribusi air melalui truk tangki cenderung pasif. Mobilisasi truk tangki hanya menunggu *complain* pelanggan atas kemacetan air melalui *hotline* pengaduan PAM, baik kemacetan yang bersifat singkat dan berdampak kurang meluas maupun lama dan meluas.

Apabila penurunan produksi air diperkirakan tidak lama dan kurang berdampak luas maka truk tangki langsung diarahkan ke rumah pelanggan yang *complain* untuk mendistribusikan air langsung dari slang truk tangki ke wadah penampungan tanpa melalui meter air (gratis). Pola ini dinilai kurang memenuhi rasa keadilan karena tidak menutup kemungkinan masih ada pelanggan di sekitarnya mengalami gangguan macet namun tidak memiliki akses *complain* ke PAM atau terdapat hambatan psikis tertentu.

Selain itu, tidak semua pengaduan pelanggan dapat dipenuhi secepatnya karena informasi kemacetan didata secara prioritas berdasarkan waktu masuknya informasi ke *hotline* pengaduan.

Namun apabila penurunan produksi air diperkirakan akan terjadi dalam waktu lama dan berdampak meluas maka akan disosialisasikan jadwal penggiliran distribusi air dari truk tangki secara antre atau *door to door*. Pola antre ini dilakukan jika di wilayah terdampak tersedia area yang cukup untuk kegiatan antre tersebut. Seluruh Pelanggan diharuskan membawa wadah penampungan dari rumah masing-masing menuju lokasi antre. Pemenuhan kebutuhan air menjadi tertunda dan bergantung pada kecepatan dalam mendapat giliran antre. Setelah memperoleh air, pelanggan pun kemudian mengangkutnya ke rumah masing-masing. Jarak tempuh yang relatif agak jauh bagi pelanggan tertentu akan menambah beban yang dirasakan. Di sisi lain, air yang didistribusikan berpotensi pula terbuang se-bagian ketika akan mengalihkan slang dari penampungan yang satu ke lainnya dalam barisan antre atau melimpah. Pendistribusian air langsung dari truk tangki ke pelanggan secara antre berpotensi pula mengganggu para pengguna jalan secara umum.

Jika di wilayah terdampak tidak ditemukan area yang memadai untuk antre maka operator akan mendistribusikan air dari slang truk tangki langsung ke penampungan yang telah disediakan pelanggan dari rumah ke rumah (*door to door*). Operator truk tangki cenderung pula harus bersabar menanti kesiapan pelanggan dalam menerima layanan ini. Bagi rumah pelanggan yang berada di kejauhan maka kesempatan memperoleh layanan akan menjadi lebih lama pula.

Pola antre dan *door to door* ini berlangsung kurang terorganisir sehingga hasilnya kurang memuaskan pelanggan. Kebijakan air gratis sekalipun tidak mampu menutupi rasa kecewa yang mungkin bermunculan saat itu.

Secara keseluruhan, bagi pelanggan yang berhalangan antre karena adanya faktor penghambat tertentu, dan bagi pelanggan yang tidak berada di rumah pada saat *door to door* maka kesempatan mendapatkan air menjadi hilang. Dengan demikian maka pemenuhan atas kebutuhan air melalui PAM menjadi terkendala sehingga mereka cenderung membeli air galon sebagai solusinya.

Di sisi lain, pengerahan truk tangki ini dilakukan dalam durasi waktu dan frekwensi mobilitas yang relatif cukup tinggi. Dimulai pada pagi dan cenderung berakhir pada tengah malam. Dampaknya bagi PAM adalah terjadi inefisiensi. Biaya operasional truk tangki dan Operator meningkat seiring dengan menurunnya pendapatan air karena didistribusikan secara gratis walaupun kebijakan gratis ini telah dipertimbangkan secara matang berlandaskan aspek tanggung jawab sosial.



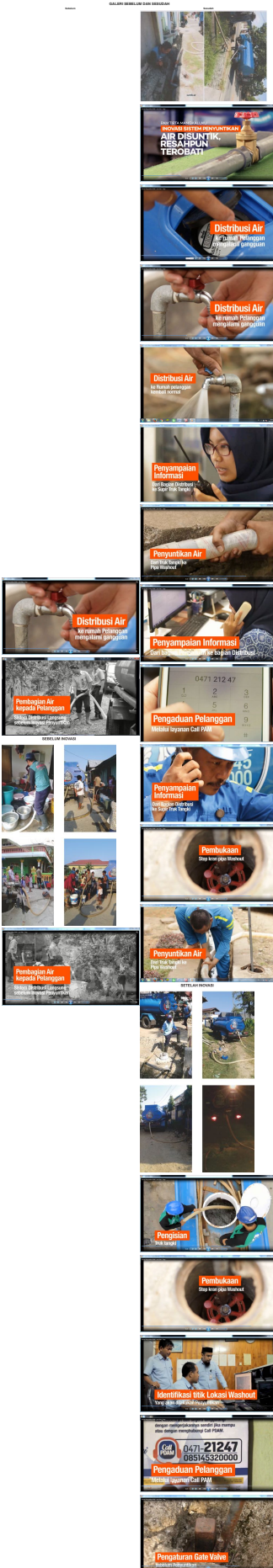
Setelah inovasi penyuntikan air diterapkan maka fenomena di atas tidak ditemukan lagi. Metode penyuntikan air dilakukan di wilayah pelayanan yang terdampak gangguan dis-tribusi air perpipaan akibat penurunan produksi air. Truk tangki difokuskan hanya menyuntik air ke pipa distribusi tertier yang kosong. Selanjutnya air akan mengisi seluruh kekosongan pipa tersebut dan mengalir se-cara merata ke rumah masing-masing pelanggan yang terkoneksi dengan pipa tertier distribusi sebagaimana layaknya air dalam keadaan normal.

Metode penyuntikan ini terbukti mampu meredam berbagai dampak negatif dari gangguan distribusi air perpipaan. Pelanggan nyaris tidak merasakan akibat gangguan distribusi air perpipaan karena mereka tetap dapat memperoleh air dari kran rumah masing-masing sesuai kebutuhan dalam waktu yang relatif bersamaan, baik secara *ter-schedule* apabila gangguan sangat *massive* maupun *non-schedule* jika bersifat kasuistik dan singkat.

Sedangkan PAM mampu melakukan efisiensi biaya mengingat tingkat mobilitas mencegah terjadinya kehilangan pendapatan air karena air yang didistribusikan truk tangki pada akhirnya tetap melalui masing-masing meter air pelanggan

- **Unggah dokumen pendukung yang berupa gambar disertai dokumen lainnya sebagai bukti perbedaan tersebut.**

Berbagai dokumen pendukung, baik berupa administrasi, gambar dan video telah disusun dalam format jpg dan mpeg sebagaimana diunggah.



## PEMBELAJARAN

Uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, pembelajarannya, dan rekomendasi untuk masa depan

Dalam menghadapi dinamika eksternal yang semakin meluas maka berfikir dan bertindak inovatif merupakan sebuah keniscayaan, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan. Persaingan yang semakin ketat dan derasnya arus globalisasi menuntut para penyedia jasa layanan untuk senantiasa termotivasi dan berimprovisasi dalam meng-hasilkan produk berdaya saing unggul. Upaya ini dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

Paradigma dan metode yang sudah tidak se-suai dengan perkembangan lingkungan eksternal harus segera direvisi dengan berlandaskan pada semangat inovatif dengan tetap memperhatikan dinamika kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila strategi ini tidak ditempuh maka loyalitas pelanggan atas produk akan beralih ke produsen lainnya.

PAM sebagai BUMD yang bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan air bagi pelanggannya berdasarkan penjabaran dari Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945, tidak dapat melepaskan diri dari arti pentingnya loyalitas pelanggan. Walaupun tidaklah tepat apabila membandingkan antara PAM dengan perusahaan swasta namun fenomena keberadaan produsen yang mengembangkan produknya di bidang perairminuman semakin bertambah dan variatif. Keberadaan produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), Air Gallon dan Dispenser Pengolah Air Lengkap secara perlahan namun pasti telah “merampas” sebagian *segment market* PAM sehingga rata-rata konsumsi air PAM menurun.

Sebelum jenis produsen ini hadir di tahun 1990-an dan 2000-an, pelanggan PAM pada umumnya masih menggunakan air PAM untuk keperluan makan dan minum pada berbagai acara. Saat ini, dalam strata sosial tertentu, pelanggan PAM bahkan telah sepenuhnya tidak menggunakan air PAM untuk pemenuhan kebutuhan konsumsi makan dan minum sehari-harinya.

Ke depan, tidak menutup kemungkinan akan hadir produsen penyedia jasa layanan pemenuhan kebutuhan air dalam skala besar dengan harga terjangkau melalui teknis pengantaran cepat melalui pendistribusian truk tangki ke tandon konsumen. Apabila ini terjadi maka pangsa pasar PAM semakin terancam.

Kekhawatiran atas ancaman dari potensi munculnya produsen yang semakin merambah bidang perairminuman dapat diredam sejenak setelah menyadari bahwa pada dasarnya hanya ada 1 PAM dalam setiap 1 Kabupaten/ Kota. SDM PAM dituntut untuk berinovasi guna menghadapi tantangan ke depan yang semakin kompleks dalam persaingan bisnis perairminuman tersebut.

Parameter loyalitas pelanggan PAM dapat diukur dari kadar kesediaannya membayar rekening air tepat waktu, tidak *complain*, tidak melakukan *illegal connections* dan *illegal consumptions* serta berpartisipasi menginformasikan kebocoran pipa distribusi. Semakin baik layanan PAM maka kadar loyalitasnya berpotensi semakin tinggi, dan demikian pula sebaliknya.

Menyadari pentingnya loyalitas pelanggan sebagai energi untuk *survive* sehingga harus berinovasi untuk mempertahankannya, seiring dengan adanya dinamika produsen per-airminuman swasta yang semakin berkembang pesat, dan mengamati adanya berbagai keluhan pelanggan yang dilayani melalui pengantaran langsung truk tangki semakin meluas maka PAM menyusun strategi baru dalam layanan truk tangki, yakni Penyuntikan Air yang mampu menormalisir dampak gangguan distribusi air.

Setelah inovasi penyuntikan air ini dinilai sukses maka ke depan tidak menutup kemungkinan PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo akan bersaing dengan produsen perairminuman lainnya dalam merebut kembali

pangsa pasar di bidang AMDK dan Air Gallon mengingat regulasi yang berlaku memperbolehkan PDAM sebagai BUMD untuk melakukan inovasi produk air.

## KELANJUTAN DAN REPLIKASI

Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini sedang dilanjutkan, jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (transfer of knowledge) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional, dan jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dapat direplikasi

### Kenajutan dan Replikasi?

- Penyuntikan air terus dilakukan sejak tahun 2010 hingga saat ini dan mampu mengefisienkan biaya dan mencegah potensi kehilangan pendapatan air akibat gratis
  - Dari aspek sosial, inovasi ini telah memperlakukan seluruh pelanggan secara adil dan merata sehingga mencegah terjadinya konflik horizontal, dan turut memelihara kenyamanan bermasyarakat
  - Penyuntikan air memberikan *multiplier effect*. Dengan kemudahan yang diperoleh melalui inovasi penyuntikan air maka pelanggan tetap dapat melaksanakan aktivitas masing-masing secara normal
  - PAM hingga kini mampu mempertanggung-jawabkan seluruh biaya operasional penyuntikan air sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan memperoleh opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) sehingga hal ini menjustifikasi untuk tetap menerapkannya guna menekan dampak negatif yang meluas akibat kemacetan air
  - Seluruh air tersuntik akan dikonsumsi Pelanggan melalui meter air sehingga tetap diperhitungkan ke dalam Rekening Air.
  - Walaupun PAM tetap mengalami kerugian dalam penerapan inovasi ini karena biaya operasional lebih besar dari pada pendapatan air tersuntik, namun kerugian tersebut lebih kecil dari pada kebijakan air gratis. Kerugian ini dapat ditoleransi mengingat PAM juga mengemban misi tanggung jawab sosial sebagai BUMD dalam memenuhi kebutuhan air yang menjadi hak dasar dalam kehidupan manusia
  - Tersedianya waktu yang relatif cukup bagi operator untuk beristirahat menjadi pra-syarat pencegahan terjadinya kecelakaan kerja sehingga secara langsung mana-jemen PAM turut mematuhi norma ketenagakerjaan.
  - Ditinjau dari segi kenyamanan berlalu lintas, inovasi penyuntikan air ini dapat memperkecil potensi laka-lantas, baik yang dapat menimpa operator truk tangki maupun pelanggan.
- **Jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (*transver of knowledge*) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional.**

Hingga saat ini, replikasi dan diseminasi atas inovasi penyuntikan air belum dilakukan di PDAM lainnya.

- **Jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dapat direplikasi.**

Seluruh perangkat dan infrastruktur dalam aplikasi penyuntikan air ini pada dasarnya telah dimiliki PDAM lainnya, namun mereka belum pernah menerapkannya. Cara pengoperasian penyuntikan ini juga sangat sederhana dan mudah dipahami SDM PDAM lainnya sehingga dapat direplikasi.

Kompetisi ini telah memotivasi kami untuk mereplikasi penyuntikan air, khususnya bagi Manajemen PDAM yang studi banding atau kunjungan kerja ke PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

Diharapkan pula agar replikasi ini kemudian dapat merangsang munculnya inovasi terbaru dalam mekanisme penyuntikan air di PDAM lainnya.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini juga dapat menjadi wahana replikasi dan diseminasi atas Inovasi Penyuntikan Air sehingga memberikan kontribusi kepada PDAM yang memiliki karakteristik gangguan air macet baku yang sama dengan PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.