



## ***Collaborative Governance* dalam Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Di Kota Batam**

**<sup>1</sup>Difa Cucu Sabrina, <sup>2</sup>Meyzi Heriyanto, <sup>3</sup>Hasim As'ari**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau

difacucusabrina@gmail.com

### **Abstrak**

Air bersih memegang peranan penting dalam perkembangan Kota Batam, karena dengan adanya sistem air bersih maka dapat dilakukan pengendalian terhadap perkembangan masyarakat. Kota Batam hanya mengandalkan waduk tadah hujan yang dikelola oleh Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan berkolaborasi dengan konsorsium PT Moya Indonesia yaitu PT Air Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplanasi dan menganalisis *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam dan faktor pendukung serta faktor penghambatnya. Teori yang digunakan adalah teori proses *collaborative governance* yang terdiri dari empat tahapan oleh Ansell dan Gash yaitu kondisi awal, kepemimpinan fasilitatif, design kelembagaan, dan proses kolaborasi. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam yang dilakukan oleh BP Batam melalui Badan Usaha SPAM, PT Air Batam, akademisi, media massa dan lembaga swadaya masyarakat mulanya dilakukan dengan kegiatan perlelangan untuk kerjasama pengoperasian dan pemeliharaan SPAM Batam selama 15 tahun sejak 2020, kemudian kemenangan lelang yang diraih oleh PT Air Batam adalah bentuk kepercayaan yang diberikan oleh BP Batam dengan tujuan dapat memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Batam, lalu untuk menjalankan kolaborasi dengan mitra kerjasama, BP Batam menerbitkan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 2 Tahun 2022 untuk mengatur pemeliharaan dan pengoperasian SPAM di Kota Batam, sehingga jika ketiga unsur tadi sudah optimal dilaksanakan, maka proses kolaboratif yang terdiri dari dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, berbagi pemahaman bersama dan hasil sementara mampu berjalan secara optimal. Namun, karena belum adanya *Memorandum of Understanding* menyebabkan kinerja dari para stakeholder dalam berkolaborasi tidak berjalan secara optimal dan maksimal.

**Kata Kunci:** Collaborative Governance; Penyelenggaraan; Sistem Penyediaan Air Minum.

### **Pendahuluan**

Kota Batam memiliki permasalahan terkait langkanya air bersih, karena kondisi hidrologi Batam yang hanya mampu menyerap air hujan sebesar 5% kedalam tanah dan sisanya akan melimpas dan mengalir ke laut. Sumber air di Kota Batam hanya mengandalkan waduk tadah hujan, yang mana waduk tersebut menjadi tanggung jawab Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) dan sesuai kewenangannya yakni untuk menjamin ketersediaan air minum bagi pemenuhan hak masyarakat dan pelaku usaha untuk kelangsungan perekonomian secara terintegrasi dan berkesinambungan melalui pengelolaan dan penguasaan sumber daya air minum guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif. Adapun waduk yang diandalkan masyarakat Kota Batam yaitu:

Tabel 1. Waduk di Kota Batam

No.	Waduk	Kapasitas Tampungan	Kapasitas Produksi	Daerah yang di Suplai (Kecamatan)
1.	Sei Ladi	9.448 Juta/m <sup>3</sup>	270 liter/det	Baloi, Nagoya dan Jodoh
2.	Muka Kuning	6.3 Juta/m <sup>3</sup>	600 liter/det	Baloi, Nagoya dan Jodoh
3.	Duriangkang	100,7 Juta/m <sup>3</sup>	2.625 liter/det	Sei Beduk, Tembesi, Batu Aji, Batam Kota, Lubuk Baja, Bengkong, Batu Ampar
4.	Sei Harapan	3.637 Juta/m <sup>3</sup>	210 liter/det	Sekupang, Marina dan sebagian Tiban
5.	Sei Nongsa	0,724 Juta/m <sup>3</sup>	60 liter/det	Nongsa dan Sekitarnya

Sumber: Pengling.bpbatam.go.id, 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa salah satu waduk dengan kapasitas tampungan paling besar adalah waduk Duriangkang yang terletak di kelurahan Muka Kuning, kecamatan Sei Beduk sementara kapasitas tampungan paling kecil adalah Sei Nongsa di kelurahan Sambau, kecamatan Nongsa. Untuk mengelola waduk tersebut, BP Batam memiliki unit pelayanan khusus yaitu Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum (BU SPAM) untuk menyediakan dan mewujudkan pelayanan air minum yang berkualitas. Namun karena keterbatasan sumber daya, BP Batam melakukan lelang untuk kerja sama penyelenggaraan operasi dan pemeliharaan SPAM Batam yang kemudian dimenangkan oleh Konsorsium PT Moya Indonesia dan PT Pembangunan Perumahan (PP) Persero. Setelah kemenangan tersebut PT Moya Indonesia dan PT Pembangunan Perumahan (PP) Persero mendirikan konsorsium yaitu PT Air Batam yang terdiri dari PT Air Batam Hulu dan PT Air Batam Hilir, dan pada penelitian ini peneliti menekankan kerja sama antara

BP Batam dengan PT Air Batam Hilir karena bertanggung jawab secara penuh terhadap pengoperasian sistem dan pelayanan kepada pelanggan.

Namun seiring berjalannya waktu, kolaborasi antara BP Batam dengan PT Air Batam Hilir justru tidak memberikan dampak yang baik terhadap penyelenggaraan SPAM di Kota Batam, terbukti dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Unit Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja BP Batam bekerja sama dengan para akademisi dari Universitas Internasional Batam sebagai lembaga penelitian terakreditasi dan memiliki kredibilitas yang tinggi, yang menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang diraih oleh BU SPAM dan PT Air Batam hanya 78,68 dengan predikat layanan Baik, dan indeks tersebut adalah terendah dari lima unit layanan lain yang disurvei. Adapun peranan dari masing-masing aktor yang baik secara langsung maupun tidak langsung bertanggung jawab atas penyelenggaraan SPAM di Kota Batam:

Tabel 2. Aktor Penanggung Jawab Penyelenggaraan SPAM Batam

No.	Instansi/Lembaga	Peran Para Aktor
<b>Instansi yang Menyelenggarakan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)</b>		
1.	Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum	Monitoring dan mengevaluasi kinerja mitra kerja sama penyelenggara SPAM.
2.	PT. Air Batam Hilir	Badan hukum yang bekerja sama dengan BP Batam/BU SPAM untuk penyelenggaraan SPAM sesuai perundang-undangan yang ditetapkan oleh Kepala BP Batam.
No.	Instansi/Lembaga	Peran Para Aktor
1.	Akademisi / Perguruan Tinggi (Universitas Internasional Batam)	Lembaga penelitian yang secara hukum berkedudukan di Indonesia memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk evaluasi kinerja mitra penyelenggara SPAM.
2.	Media Massa	Menyediakan informasi, diskusi dan perdebatan terkait permasalahan SPAM di Kota Batam, dan menjadi pemantau pemerintah dalam penelitian ini adalah BP Batam dan PT Air Batam Hilir sebagai mitra penyelenggara SPAM untuk mewakili rakyat
3.	LSM Lumbung Informasi Rakyat (LIRA) Kepulauan Riau	Wadah untuk meningkatkan partisipasi publik agar aktif dalam menumbuhkan kesadaran akan hak dan kewajibannya terhadap kuantitas, kualitas dan kontinuitas air di Kota Batam.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pembentukan struktur secara formal dan informal yang mengakomodir berbagai sektor SPAM didasari oleh kebutuhan penyelenggaraan SPAM di Kota Batam itu sendiri. Dengan memperhatikan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses kolaborasi pada penyelenggaraan SPAM di Kota Batam yang dilakukan oleh aktor pemerintah, dan aktor swasta, kurangnya partisipasi yang aktif dari aktor masyarakat menjadi salah satu alasan mengapa sulitnya menemukan solusi yang tepat dalam menangani permasalahan penyelenggaraan SPAM di Kota Batam. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplanasi dan menganalisis *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang diharapkan mampu menghasilkan uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, tingkah laku yang diamati dari suatu individu, kelompok baik kelompok masyarakat maupun organisasi tertentu. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif kualitatif, Sarwono (2006:193) yaitu untuk memberikan penjelasan terhadap sesuatu yang terjadi. Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti melakukan proses wawancara, dokumentasi dan observasi. Selanjutnya, dalam analisis data kualitatif peneliti menggunakan pemikiran dari sugiyono (2013) yaitu pengumpulan data, seleksi data, penyajian data dan gambaran kesimpulan atau verifikasi. Tujuan dari ini adalah untuk mengeksplanasi dan menganalisis *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam, kemudian mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat *collaborative governance* yang dilakukan oleh Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum, PT Air Batam Hilir, akademisi yaitu Universitas Internasional Batam, komunitas masyarakat yaitu Lumbung Informasi Rakyat Kepri, dan media massa.

### **Hasil dan Pembahasan**

*Collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam dilakukan oleh PT Air Batam Hilir sebagai pemenang lelang SPAM Hilir yang dimumkan oleh BP Batam melalui unit layanan BU SPAM. Pembahasan penelitian ini dibagi menjadi dua

bagian yaitu pembahasan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam, kemudian pembahasan faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam. Kemudian untuk mengeksplasi dan menganalisis serta mendeskripsikan penelitian ini, peneliti menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2007) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu:

1. Kondisi awal
2. Kepemimpinan Fasilitatif
3. Desain Kelembagaan
4. Proses Kolaboratif, terbagi atas dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, berbagi pemahaman, dan hasil antara.

Berikut adalah pembahasan yang peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam yang dilakukan oleh BP Batam. Badan Usaha SPAM sebagai aktor pemerintah, PT Air Batam Hilir sebagai aktor swasta, Akademisi Universitas Internasional Batam, Media Massa dan Lembaga Swadaya Masyarakat Lumbung LIRA sebagai aktor masyarakat.

### **Kondisi Awal**

Berdasarkan temuan peneliti dilapangan, kondisi awal menjadi indikator utama dalam *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam, adapun sub indikator dari kondisi awal yang menjadi bahan analisis peneliti yaitu:

Sejarah kerja sama, yaitu dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara, kolaborasi antara BP Batam dengan mitra pengoperasian dan pemeliharaan SPAM Batam sudah berlangsung sejak tahun 2020 yaitu dimasa transisi. Komitmen awal kolaborasi antara BP Batam dengan PT Moya Indonesia adalah melalui penunjukkan PT Moya Indonesia pada 14 November 2020 sebagai mitra pengoperasian dan pemeliharaan SPAM sesuai pada Perjanjian Kerjasama Nomor 41/APJ/KA/A4/9/2020, Nomor : MI-BP Batam/LGL/PJ/20.09/013 selama 6 bulan kedepan yaitu hingga 14 Mei 2021. Kemudian, kontrak kerjasama tersebut diperpanjang masanya sebanyak dua kali, yang pertama

sampai dengan 31 Oktober 2021, dan yang kedua diperpanjang kembali kontrak kerjasamanya sampai dengan 30 April 2022. Adanya permasalahan-permasalahan secara internal di BP Batam dalam penyusunan *Memorandum of Understanding* menyebabkan pengadaan lelang kerjasama pengoperasian dan pemeliharaan SPAM di Kota Batam diundur dan berlarut-larut sampai dengan tanggal 15 Oktober 2021 BP Batam akhirnya melakukan pelelangan prakualifikasi ulang kerjasama penyelenggaraan operasi dan pemeliharaan SPAM Hilir melalui pengumuman Nomor : PQ-Hilir/22/10/2021. Lalu, 2 bulan kemudian panitia lelang mengumumkan hasil prakualifikasi lelang kerja sama penyelenggaraan operasi dan pemeliharaan SPAM Hilir Batam melalui pengumuman Nomor : PQ-Hilir/36/12/2021, dengan empat daftar peserta yang lulus prakualifikasi salah satunya adalah konsorsium PT Moya Indonesia – PT Pembangunan Perumahan (Persero).

Pada Kamis, 21 April 2022, panitia lelang mengumumkan hasil lelang kerja sama penyelenggaraan operasi dan pemeliharaan SPAM Hilir Batam dan menetapkan konsorsium PT Moya Indonesia dan PT Pembangunan Perumahan (Pesero) sebagai pemenang lelang dengan nilai hasil evaluasi 96,62 dan harga jual air minum Rp 887,2/m<sup>3</sup> yang tercantum dalam pengumuman hasil lelang Nomor : PQ-Hilir/71/4/2022. PT Moya Indonesia dan PT Pembangunan Perumahan (Persero) menindaklanjuti kemenangan tersebut dengan mendirikan PT Air Batam Hulu dan PT Air Batam Hilir pada 25 Juli 2022. Hal ini yang menjadi awal mula kerja sama pengoperasian dan pemeliharaan SPAM Batam antara BP Batam dan PT Air Batam, yang mana pada penelitian ini peneliti memfokuskan kolaborasi antara BP Batam dan PT Air Batam Hilir.

Sub indikator selanjutnya adalah ketidakseimbangan sumber daya, baik itu dari BP Batam maupun dari PT Air Batam Hilir. Dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara, PT Air Batam Hilir sebagai pihak swasta pengoperasian dan pemeliharaan SPAM belum memiliki sumber daya manusia yang memumpuni dibidangnya dan kegiatan pelatihan untuk pegawai SPAM juga belum maksimal dilakukan yang menyebabkan buruknya pelayanan SPAM, dibuktikan dengan penilaian masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat bahwa BU SPAM dan PT Air Batam Hilir hanya memperoleh indeks kepuasan masyarakat 76,13 atau mutu layanan kurang baik berdasarkan penilaian pada

unsur kompetensi pelaksana. Sehingga, asset BP Batam berupa waduk yang dikelola untuk kerjasama operasi dan pemeliharaan SPAM yaitu waduk muka kuning, waduk duriangkang, waduk sei harapan, waduk sei ladi, dan waduk nongsa serta 6 *water treatment plan* yang dihubungi dengan pipa sepanjang 4.166 km dan *reservoir* sebanyak 16 tangki dengan kapasitas 61.300/m<sup>3</sup>, belum mampu di operasikan secara optimal untuk masyarakat pelanggan SPAM.

### **Kepemimpinan**

Tahapan ini sangat penting untuk memfasilitasi pemangku kepentingan untuk berunding dan bernegosiasi guna mencegah masalah yang akan timbul dalam proses kolaborasi, sehingga dibutuhkan kepemimpinan yang dapat diterima dan dipercaya oleh pemangku kepentingan sehingga dapat diandalkan sebagai mediator dalam kolaborasi. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terdapat beberapa sub indikator dari kepemimpinan yang menjadi bahan analisis peneliti yaitu:

Pemimpin sebagai pelayan, BP Batam, BU SPAM dan PT Air Batam Hilir sebagai pemimpin yang memfasilitasi proses kolaborasi tidak mampu membangun dan melindungi integritas proses kolaboratif, Koordinasi dan kerjasama dengan mitra dalam melindungi proses kolaboratif dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam belum menunjukkan output sebagaimana mestinya, hal ini diakui oleh Pihak dari BP Batam pada narasi siaran pers BP Batam Nomor 8/SP-A1.5/1/2023 tanggal 19 Januari 2023. Pengakuan tersebut menunjukkan tidak akuratnya BP Batam dalam memberikan penilaian atas kemenangan PT Air Batam Hilir sebagai mitra pengoperasian dan pemeliharaan SPAM Batam. Karena syarat utama kualifikasi adalah “memiliki pengalaman dan kemampuan dalam pengelolaan SPAM di Indonesia...dengan rentang waktu 10 tahun terakhir”.

Selanjutnya, adalah Pempimpin sebagai mediator, BP Batam, BU SPAM dan PT Air Batam Hilir sebagai pemimpin harus mampu memfasilitasi, memediasi dan membina hubungan antar pemangku kepentingan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, BP Batam sebagai pemilik asset SPAM sudah sering melakukan koordinasi

dengan PT Air Batam Hilir sebagai mitra kerjasama, namun prioritas tujuan dari masing-masing pihak justru berbeda,

- Kepala BP Batam : Peremajaan pipa dan water treatment plan di beberapa waduk.
- Direktur PT Air Batam Hilir : Penambahan produksi air dengan membangun waduk baru.

Sehingga, dalam penelitian ini berdasarkan indikator Kepemimpinan Fasilitatif pada *Collaborative Governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam belum mampu mengatasi hambatan yang ada bahkan belum sepenuhnya bermanfaat dalam pemberian layanan SPAM di Kota Batam karena kurangnya transparansi sejak awal mula berkolaborasi.

### **Desain Kelembagaan**

Merupakan sebuah aturan main yang sangat fundamental pada proses *collaborative governance* yang sifatnya haruslah terbuka atau transparan. . Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terdapat beberapa sub indikator dari desain kelembagaan yang menjadi bahan analisis peneliti yaitu:

Aturan dasar yang mendukung kolaborasi, *collaborative governance* dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam memiliki kesalahan yang fatal, karena saat pengumuman lelang sudah diumumkan dan ditetapkan pemenangnya namun *memorandum of understanding* masih dalam tahap penyusunan sampai saat ini. Seharusnya sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 59/PMK.06/2020 tentang Tata Cara Pengelolaan Aset BP Batam, pasal 8 ayat (1) “*Penggunaan asset dapat dilaksanakan dengan cara dioperasikan oleh pihak lain untuk menjalankan pelayanan umum sesuai tugas dan fungsi BP Batam*”

kemudian diperjelas pada pasal 27:

“*Mitra KSP (Mitra Kerjasama Pemanfaatan) dalam rangka proyek kerjasama dapat dilakukan melalui perjanjian kerjasama antara Kepala BP Batam dengan Badan Usaha Pelaksana*”.

Namun, saat ini, belum ada amandemen Perjanjian Kerjasama setelah pengumuman kemenangan lelang pada 21 April 2022. Meski demikian, BP Batam dan PT Air Batam Hilir tetap menjalankan kewajibannya yang tertera pada aturan yang diterbitkan oleh BP Batam:

- Peraturan Kepala BP Batam No. 2 Tahun 2022 : Penyelenggaraan SPAM di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
- Peraturan Kepala BP Batam No. 3 Tahun 2022 : Pengelolaan Tarif Layanan dan Tata Cara Pengadministrasian Keuangan BU SPAM

Kemudian sub indikator selanjutnya adalah Transparansi dalam proses kolaborasi, dari BP Batam, BU SPAM dan PT Air Batam Hilir tidak saling transparan di beberapa kegiatan dan saling menutupi kesalahan dari kendala yang dihadapi.

Wawancara dengan pihak BU SPAM menyebutkan bahwa:

*“Saat ini perjanjian kerjasama antara BP Batam dan PT Air Batam Hilir belum ada, dan masih tahap penyusunan, sehingga kami juga tidak aktif melibatkan aktor lain, karena dari BP Batam dan ABH saja masih belum terkoordinir dengan baik”.*

Belum adanya perjanjian kerjasama tersebut mengakibatkan BP Batam dan PT Air Batam Hilir saling menutupi kekurangan yang ada, dan menjadi keterbatasan peran dari masing-masing pihak yang berkolaborasi karena tidak mendapatkan hak nya untuk menciptakan pelayanan SPAM yang lebih baik. Keterbatasan aktor masyarakat seperti LSM, Akademisi, dan Media Massa adalah bentuk tidak kuatnya Hak untuk ikut berkolaborasi dan PT Air Batam Hilir tidak terbuka kepada BP Batam dan BU SPAM terkait pelaporan kinerja yang seharusnya dilaporkan setiap bulan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kinerja yang dikerjakan. Oleh karena itu, meski sudah ada aturan dasar dalam berkolaborasi, karena belum adanya MOU menyebabkan tidak maksimalnya kinerja dari masing-masing pihak. Hak dan kewajiban yang dituntut tidak terlaksana secara optimal dan maksimal karena adanya hambatan secara internal dari BP Batam.

### **Proses Kolaboratif**

Membangun tahapan ini dimulai dari *face to face dialogue* antar aktor, dengan tujuan adanya saling percaya antar aktor dan adanya tanggung jawab untuk menciptakan sebuah

kesepahaman bersama. Setelah mampu terlaksana maka tujuan akhir dari sebuah kolaborasi adalah menemukan titik terang atau solusi dari suatu permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terdapat beberapa sub indikator dari proses kolaboratif yang menjadi bahan analisis peneliti yaitu:

Pertama adalah *face to face dialogue*, yang telah dilakukan secara terjadwal dan terorganisir dengan komunikasi dua arah, antara BU SPAM dan PT Air Batam Hilir. Namun hasil yang diharapkan belum sebagaimana mestinya, karena selain komunikasi perlu tindak nyata atau kinerja dari masing-masing aktor untuk menyempurnakan tujuan dari komunikasi. Serta belum terlibatnya dialog dengan aktor masyarakat menyebabkan tidak sempurnanya sebuah komunikasi untuk berkolaborasi dalam menyelenggarakan SPAM Batam.

Kedua adalah membangun kepercayaan, dimana keberhasilan kolaborasi adalah dengan adanya rasa saling percaya antar aktor yang didasari oleh hubungan profesional atau sosial dengan keyakinan bahwa para aktor mempercayakan informasi atau upaya aktor lain dalam suatu jaringan untuk mencapai tujuan. Kepercayaan yang dibangun antara BP Batam melalui Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum dengan PT Air Batam Hilir adalah dengan memenangkan PT Air Batam Hilir sebagai pemenang lelang kerja sama pengoperasian dan pemeliharaan SPAM Hilir Batam. Selanjutnya, kepercayaan yang dibangun dengan aktor masyarakat yaitu akademisi dari Universitas Internasional Batam untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat guna mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas kinerja Badan Usaha SPAM dan PT Air Batam Hilir sebagai penyelenggara SPAM Batam. Sementara itu, kerjasama membangun kepercayaan dengan pihak eksternal lainnya masih jarang dilakukan, belum pernah dilakukannya Forum Konsultasi Publik sesuai arahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menyebabkan tidak selarasnya kemampuan penyelenggara layanan SPAM dengan harapan publik, dan lambat dalam meminimalisir atau menanggapi dampak kinerja yang merugikan masyarakat Kota Batam sebagai pengguna layanan SPAM. Dari penjelasan tersebut, dalam membangun kepercayaan untuk penyelenggaraan SPAM di Kota Batam dapat disimpulkan belum dilakukan secara efektif ke aktor

masyarakat karena terbatasnya hak aktor masyarakat untuk dilibatkan secara aktif dalam penyelenggaraan SPAM, serta belum adanya keterbukaan informasi dan keyakinan bahwa SPAM adalah hal terpenting dari kebutuhan masyarakat.

Ketiga adalah komitmen terhadap proses yaitu kesepakatan untuk melaksanakan suatu prosedur untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan tingkat komitmen pemangku kepentingan terhadap kolaborasi yang dilakukan menjadi variabel penting dalam menjelaskan keberhasilan atau kegagalan penerapan *collaborative governance*. Dari penjelasan tersebut, bentuk komitmen dari BP Batam adalah menganggarkan satu Instalasi Pengelolaan Air (IPA) baru berkapasitas 350 liter/detik yang dioperasikan di waduk duriangkang. Selanjutnya dari Direktur BU SPAM komitmen yang diberikan tercantum dalam indikator kinerja utama pada kontrak kinerja yang bertanggung jawab ke Deputi Bidang Pengusahaan yaitu “Tercapainya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Air” dan menganggarkan rencana belanja untuk dukungan manajemen internal pengelolaan dan penyelenggaraan air minum, anggaran fasilitas penunjang operasional SPAM Hilir, dan menganggarkan belanja operasional dan pemeliharaan SPAM Hilir, dengan Total anggaran keseluruhan : Rp 26.820.064.360. Adapun komitmen dari Direktur PT Air Batam Hilir yaitu menciptakan *mobile application* air minum batam, *website* air minum batam, gerak cepat PT Air Batam Hilir, pengiriman truck tangki air, melakukan *flushing* (pembilasan pipa) untuk menormalisasi air yang berwarna, dan investigasi langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun belum memiliki *Memorandum of Understanding*, masing-masing *stakeholder* tetap menjalankan hak dan kewajibannya dengan keterbatasan yang ada karena mengingat air adalah kebutuhan dasar hidup manusia dan tujuan kolaborasi ini adalah untuk memberikan perlindungan dan menjamin pemenuhan hak masyarakat Kota Batam atas air.

Keempat yaitu berbagi pemahaman bersama, untuk mengidentifikasi masalah agar memiliki pemahaman yang sama antar *stakeholder* dan menyadari nilai-nilai dasar yang menjadi landasan kegiatan yang dilakukan bersama adalah dengan saling pengertian atas kegiatan yang ingin dicapai dan yang menjadi tanggung jawab bersama. Dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara, pemahaman bersama telah dilakukan masing-masing pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan SPAM, ditunjukkan melalui

adanya koordinasi untuk bersosialisasi secara internal, bekerjasama dalam pelaksanaan bimbingan teknis guna mencapai kesepakatan bersama. Meski demikian, dalam hal lain aktor masyarakat yaitu akademisi, lembaga swadaya masyarakat dan media massa jarang dilibatkan dalam mencari pemahaman bersama sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa aktor masyarakat dalam penelitian ini sering tidak sepaham dengan keputusan yang ambil oleh aktor pemerintah ( BP Batam / BU SPAM) dan aktor swasta (PT Air Batam Hilir) yang kemudian hal ini akan mempersulit para *stakeholder* dalam menemukan solusi yang tepat dan tanggap dalam menangani permasalahan SPAM di Kota Batam.

Kelima adalah hasil sementara yang ditafsirkan sebagai hasil proses yang signifikan untuk membangun momentum yang dapat mengarah pada kolaborasi yang sukses meski pada kenyataannya hasil sementara dapat mewakili hasil yang sebenarnya. Adapun hasil sementara yang diraih melalui kolaborasi penyelenggaraan SPAM Batam adalah BP Batam membuat tujuh rencana solusi jangka pendek sebagai upaya mencapai tujuan dari penyelenggaraan SPAM yang dikerjasamakan di Kota Batam. Lalu PT Air Batam Hilir memproyeksikan penambahan kapasitas pompa pendorong atau *mini booster* disejumlah wilayah di Kota Batam dan saat ini PT Air Batam Hilir berhasil mengalirkan air di Perumahan Puri Pesona Putra Jaya secara bertahap. Kemudian, dari hasil tersebut diperoleh juga penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan SPAM di Kota Batam dalam tiga tahun berturut yaitu tahun 2021 meraih indeks 80,87, tahun 2022 meraih indeks 78,68 dan tahun 2023 meraih indeks 76,24 dengan mutu layanan kurang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil antara dalam *collaborative governance* penyelenggaraan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kota Batam belum mendapatkan hasil yang optimal. Meskipun BP Batam dan BU SPAM serta PT Air Batam Hilir telah berupaya untuk menjamin suplai air bersih namun dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang turun selama 3 tahun berturut-turut menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi serta perbaikan segala aspek terhadap penyelenggaraan SPAM di Kota Batam demi pengelolaan yang lebih baik.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada *Collaborative Governance* dalam Penyelenggaraan SPAM di Kota Batam**

### **Terdapat Komitmen**

Adanya komitmen dari BP Batam, dan PT Air Batam Hilir dalam penyelenggaraan SPAM di Kota Batam yang tercantum dalam *Key Performance Indicator* atau indikator kinerja utama pada Kontrak Kinerja Antara Anggota Bidang Pengusahaan dengan Direktur Badan Usaha Sistem Pengelolaan Air Minum BP Batam.

### **Transparansi dalam Pelaporan Capaian Kinerja**

Transparansi dalam Pelaporan Capaian Kinerja Badan Usaha SPAM adalah bentuk tanggung jawab BP Batam sebagai pemilik asset SPAM, dimana dalam laporan tersebut berprinsip pada kejujuran, objektif dan akurat serta menyajikan keberhasilan maupun kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

### **Adanya Regulasi yang Mengatur Kolaborasi**

Sejumlah regulasi di tingkat nasional yang mengatur pengelolaan dan penyelenggaraan SPAM di Kota Batam dituangkan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 59/PMK.06/2020 tentang Tata cara pengelolaan aset pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam oleh Kementerian Keuangan R.I. Selanjutnya, Peraturan Kepala BP Batam Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam oleh BP Batam, dan Peraturan Kepala BP Batam Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pengelolaan tarif layanan dan tata cara pengadministrasian keuangan badan usaha Sistem Pengelolaan Air Minum yang diterbitkan oleh BP Batam.

Selain faktor pendukung diatas, terdapat faktor penghambat dalam *collaborative governance* penyelenggaraan sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kota Batam, seperti:

### **MoU (Memorandum of Understanding) dalam Tahap Penyusunan**

Belum rampungnya MOU antara BP Batam dan PT Air Batam Hilir dalam penyelenggaraan SPAM, dimana masih terdapat perbedaan kesepakatan atau pemikiran sehingga menyebabkan rendahnya komitmen dari pihak-pihak yang menyelenggarakan SPAM Batam.

### **Kurangnya Partisipasi Aktor Masyarakat**

Masyarakat tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan SPAM, kemudian Lembaga Swadaya Masyarakat, Akademisi tidak diikuti sertakan dalam satu forum yang sama terkait pembahasan pelayanan SPAM, sehingga proses komunikasi menjadi kurang efektif dan tidak jarang penyelenggara SPAM lambat dalam merespon pengaduan masyarakat dan respon yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

### **Tidak Tegasnya Pengawasan oleh BP Batam**

Kurang tegasnya pengawasan dan tindaklanjut oleh BP Batam dan Badan Usaha SPAM dalam mengevaluasi kinerja PT Air Batam Hilir yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan dan memelihara SPAM menyebabkan kurang optimalnya kinerja dari mitrakerjasama tersebut.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan mengenai *collaborative governance* dalam penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kota Batam, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan SPAM di Kota Batam melibatkan beberapa pemangku kepentingan yaitu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam), Badan Usaha Sistem Penyediaan Air Minum (BU SPAM), sebagai aktor pemerintah, PT Air Batam Hilir sebagai aktor swasta, Akademisi dari Universitas Internasional Batam, Media Massa dan Lembaga Swadaya Masyarakat Lumbung Informasi Rakyat Provinsi Kepulauan Riau sebagai aktor masyarakat. *Collaborative governance* dalam menyelenggarakan SPAM di Kota Batam, dinilai tidak berjalan dengan optimal, setelah dikaji lebih rinci menggunakan teori Ansell dan Gash dimana para *stakeholder* belum mampu memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat Kota Batam sebagai pengguna layanan SPAM. Meski memiliki aturan dasar dalam berkolaborasi, dan sumber daya yang cukup memadai, hal ini tidak menutup kenyataan bahwa terdapat hambatan utama yaitu rendahnya komitmen dari pihak-pihak yang menyelenggarakan SPAM Batam yang dikarenakan belum adanya MoU (*Memorandum of Understanding*) sebagai kesepakatan masing-masing *stakeholder*

dan partisipasi aktor lain seperti belum pernah terlaksananya Forum Konsultasi Publik yang seharusnya disediakan BP Batam dan PT Air Batam Hilir sebagai media masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses kolaborasi

## Referensi

- Alfiandri, D. A. (2019). *Collaborative Governance Suatu Konsep Penguatan Kelembagaan dalam Dunia Investasi*. Tanjung Pinang : UMRAH PRESS.
- Avianti, I. d. (2020). *Digital Governance (Inovasi dengan Etika dan Integritas)* . Jakarta : PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.
- B, G. (1989). *Collaborating: Finding Common Ground for Multiparty Problems*. Jossey-Bass Publishers.
- Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. (2021). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 BP Batam*. Kota Batam : Pusat Harmonisasi Kebijakan dan Manajemen Kinerja .
- Carl E Larson, C. D. (1994). *Collaborative Leadership: How Citizens and Civic Leaders Can Make A Difference* . San Francisco : Jossey Bass.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design*. California: SAGE Publications.
- Emerson, K. T. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory* , 3.
- Hardani, d. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* . Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta .
- Maksudi, B. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik (Dari Klasik ke Kontemporer)*. Depok : Rajawali Pers .
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya .
- Muhammad Noor, F. S. (2022). *Collaborative Governance* . Bandung: BILDUNG.

- Rahim, Z. d. (2022). *Collaborative Governance Model Kolaborasi antar Stakeholder dalam Pengelolaan Sungai/Parit Sebagai Batas Daerah Kota Pontianak dengan Kabupaten Kubu Raya* . Surabaya : Scopindo Media Pustaka .
- Statistik, B. P. (2022). *Kota Batam Dalam Angka 2022*. Batam: Badan Pusat Statistik.
- Sudarmo. (2011). *Isu-Isu Administrasi Publik dalam Perspektif Governance* . Solo: Smart Media .
- Syahrir, I. A. (2020). *Digital Governance Inovasi dengan Etika dan Integritas* . Jakarta : PT. Kaptain Komunikasi Indonesia .
- Dewi, S. A. (2018). Collaborative Governance dalam Program Rintisan Desa Inklusif di Desa Sendangadi Kecamatan Mlati Kabupaten Sleman . *Journal Student UNY* , 316-331.
- Dadang Mashur, M. T. (2023). Global Literature Trend on Collaborative Governance. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 101-116.
- Elya Septiani, M. M. (2021). Faktor Pendukung dan Penghambat Collaborative Governance dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau di Kabupaten Luwu Utara . *Journal of Public Policy and Management* , 1-6.
- Emerson, K. T. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory* , 3.
- Ervianti, M. (2018). Faktor-Faktor yang Menghambat Collaborative Governance dalam implementasi manajemen dan rekayasa lalu lintas di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP UNRI* , 1-13.
- Hussein, S. S. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Collaborative Governance dalam Penanganan Pekerja Migran Bermasalah di Kota Tanjung Pinang . *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA* , 80-9
- Irawan, D. (2018). Collaborative Governance Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Kolaboratif Dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya . *Jurnal Unair* , 1-11.
- Khairurrasyid, A. D. (2022). Collaborative Governance dalam Pengelolaan Objek Wisata Bahari Wilayah Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika di Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2020-2021. *JPK Jurnal Pemerintah dan Kebijakan Vol 3 No. 2*.
- Richard D, M. (2001). Komitmen Organisasi terhadap manajemen yang terintegrasi dan kolaboratif. *Pengelolaan Lingkungan Hidup*, 28:421-31.
- Sigit Sepriandi, R. H. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Collaborative Governance dalam . *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 81-91.

- Soetarto, I. S. (2021). Collaborative Governance dalam Pencegahan Penyebaran COVID-19 Melalui Program Kampung Tangguh Semeru di Desa Pabian Kecamatan Kota Sumenep. *Prosiding Webinar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Tahun 2021 dengan tema Pandemi Sebagai Momentum Menuju Indonesia*
- Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau. (2022, Oktober Wednesday). *Hasil Survei Ombudsman RI Layanan SPAM Bermasalah*. From Ombudsman.go.id: (<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--hasil-survey-ombudsman-ri-kepri-layanan-spam-batam-bermasalah->)