

Pelatihan Penyusunan Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM)

| Tim KIAT WSP TA



Modul 9

Program Pendukung



Cakupan Pembahasan

1. Program pendukung
2. Langkah-langkah Modul 9
3. Rangkuman
4. Pembelajaran lapangan
5. Hal-hal/masalah yg sering ditanyakan/ditemukan
6. Tugas kelompok



Capaian Pembelajaran Modul 9

Setelah mengikuti materi, ini peserta mampu:

1

Identifikasi program pendukung yang dibutuhkan untuk mendukung implementasi dari setiap modul RPAM

2

Mengkaji dan merevisi (bila dibutuhkan) program pendukung yang sudah ada saat ini

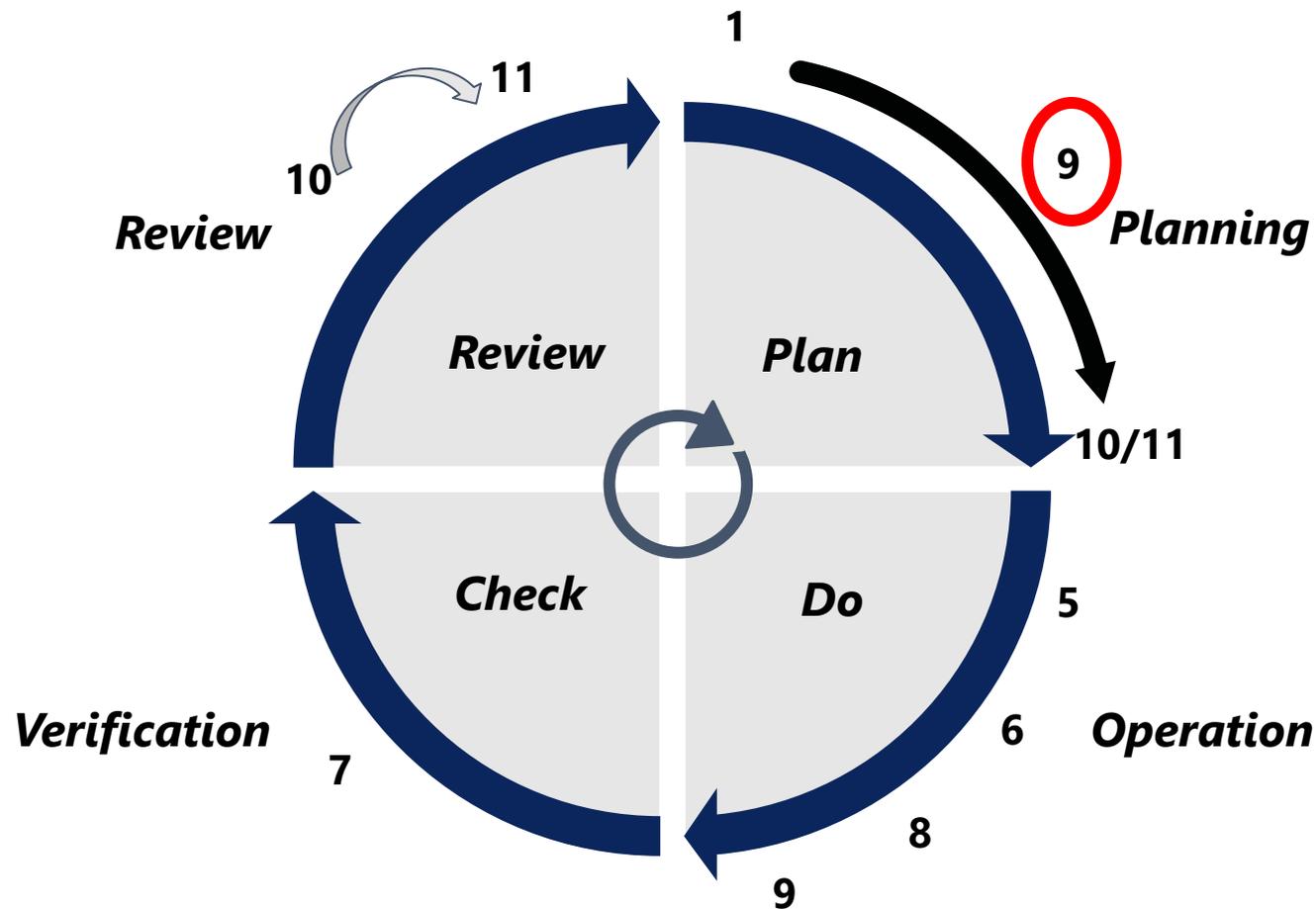
3

Menyusun program pendukung tambahan untuk meningkatkan efektivitas tindakan pengendalian

Sumber: Kementerian PUPR- WHO-LPPM Itenas, 2021; WHO, 2020



RPAM = *Continual Improvement*



Sumber: Kementerian PUPR-WHO-LPPM Itenas Bandung, 2021; WHO, 2020



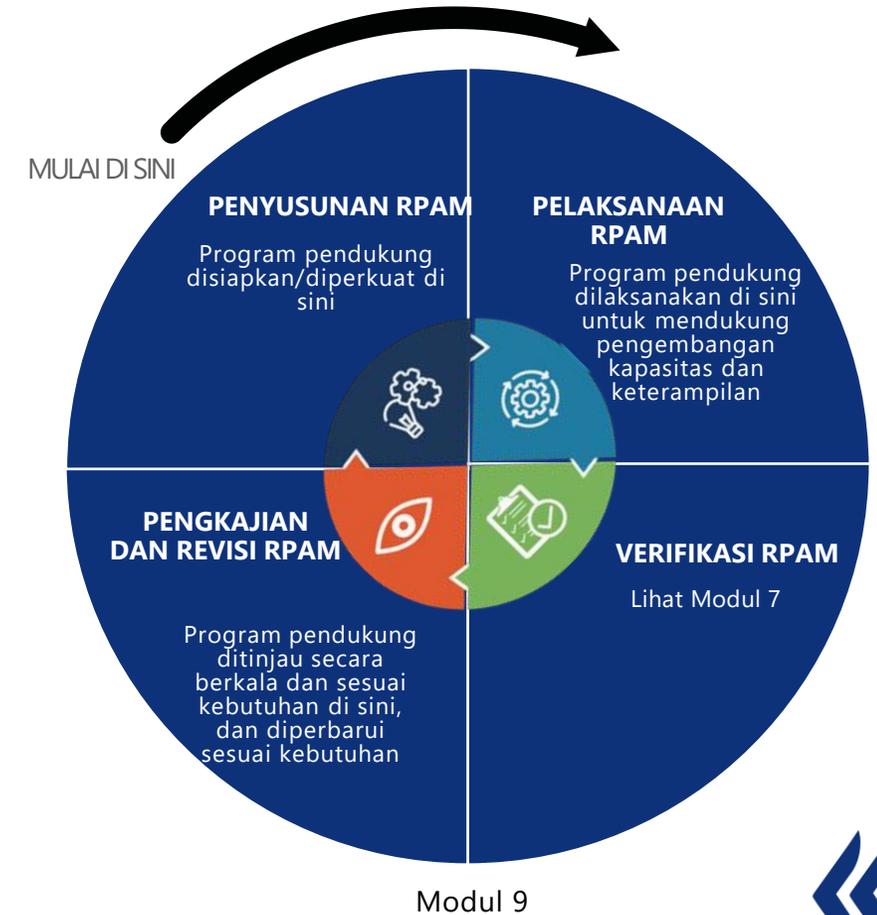
**MODUL
9**

Penguatan program pendukung RPAM

Apa cara terbaik untuk mendukung pelaksanaan RPAM?

Sekilas: Modul 9

- Tujuan:
 - Untuk mendukung pelaksanaan RPAM yang efektif
- Tindakan kunci:
 - Menyusun program yang mendukung implementasi RPAM
 - Melaksanakan program pendukung
- *Output* kunci:
 - Menetapkan program yang diterapkan untuk mendukung pelaksanaan RPAM yang efektif



Prosedur Manajemen

Program Pendukung

Definisi:

Tindakan yang berkontribusi pada pengamanan air minum tetapi tidak secara langsung mempengaruhi kualitas air minum

Maksud:

Pasokan air minum kepada konsumen terjamin keamanannya (kualitas air minum)

Membuat sumber daya SPAM (keuangan, SDM, fasilitas laboratorium dan unit pengolahan) mampu mendukung pelaksanaan RPAM secara konsisten

Sumber: Kementerian PUPR- WHO-LPPM Itenas, 2021; WHO, 2020

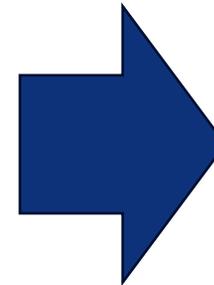


1. Apa Itu Program Pendukung?

Kegiatan yang perlu dilaksanakan untuk mendukung pengembangan wawasan, keahlian dan kapasitas staf dalam melaksanakan RPAM

Bisa berupa pelatihan, penelitian dan pengembangan, peningkatan kontrol kualitas terhadap pemeriksaan sampel di laboratorium

Mungkin sudah merupakan kegiatan/program rutin, tetapi belum dilihat sebagai bagian penting untuk pelaksanaan RPAM



- Dapat diintegrasikan dengan pelaksanaan RPAM
- Dapat dikembangkan bila diperlukan

Sumber: Kementerian PUPR-WHO-LPPM Itenas, 2021; WHO, 2019



Contoh Program Pendukung



Sumber: Kementerian PUPR-
WHO-LPPM Itenas, 2021;
WHO, 2020



Contoh Program Pendukung

Kegiatan	Tujuan	Program pendukung (contoh)
Pelatihan & peningkatan kapasitas, lokakarya, seminar	Untuk memastikan pegawai institusi penyelenggara SPAM (dan kontraktor) memahami keamanan air dan pengaruh aktivitas mereka terhadap keamanan air	<input type="checkbox"/> Pelatihan RPAM <input type="checkbox"/> Persyaratan kompetensi <input type="checkbox"/> <i>Induction training</i>
Kalibrasi	Untuk memastikan monitoring batas kritis dapat dipercaya dan akurat	<input type="checkbox"/> Jadwal kalibrasi <input type="checkbox"/> Peralatan kalibrasi mandiri
Protokol keluhan pelanggan	Untuk memastikan tindak lanjut dari keluhan pelanggan tentang kualitas air	<input type="checkbox"/> <i>Call center</i> <input type="checkbox"/> Pelatihan menanggapi keluhan pelanggan

Sumber: WHO, 2016



Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi menjadi salah satu program pendukung yang dapat dipertimbangkan untuk menjaga efektivitas penyampaian berbagai informasi, isu, dan permasalahan yang sedang dihadapi di lapangan saat melaksanakan RPAM

Strategi komunikasi internal → di dalam institusi penyelenggara SPAM
Strategi komunikasi eksternal → di luar institusi penyelenggara SPAM

Sumber: WHO, 2019



Strategi Komunikasi Internal

Tujuan:

Memastikan komunikasi di dalam institusi penyelenggara SPAM berjalan baik

Ruang lingkup:

- Manajemen puncak → informasi permasalahan kebijakan, komitmen pelaksanaan RPAM dan pendanaan
- Manajemen tengah → informasi permasalahan evaluasi pencapaian pelaksanaan RPAM
- Supervisor dan staf lapangan → informasi teknis dan operasional

Menanamkan budaya menyalahkan yang adil (transparansi dalam hal berkomunikasi) → *an inspirational no blame, no excuses culture*

Rencana & pelaksanaan komunikasi internal mencakup penyampaian informasi kepada: direksi, senior manajer (manajemen puncak); manajer (manajemen tengah); dan supervisor dan staf lapangan

Sumber: who-IWA, 2012; WHO, 2016



Strategi Komunikasi Eksternal

Strategi komunikasi eksternal yang efektif sangat penting untuk mencegah risiko, mencakup prosedur untuk:

- Mengatasi insiden pada SPAM, termasuk pemberitahuan kepada otoritas kesehatan masyarakat
- Pemberitahuan kepada konsumen tentang insiden yang terjadi, dan waktu yang diperlukan untuk menanganinya, misalnya melalui medsos
- Menerima dan segera merespon keluhan pelanggan

Tujuan mengambil informasi dari pihak eksternal:

- Mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas air minum yang didistribusikan
- Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas air minum yang didistribusikan dan pelayanan yang diberikan
- Mengetahui keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan

Strategi komunikasi eksternal mencakup prosedur untuk: mengatasi setiap kejadian darurat pada SPAM; membangun bentuk komunikasi antara Tim RPAM; pemberitahuan kepada mitra tentang kejadian darurat yang terjadi dan waktu yang diperlukan untuk menanganinya; mekanisme untuk menerima dan segera merespon keluhan dari mitra penyelenggara SPAM; dan mekanisme komunikasi untuk koordinasi lintas dinas atau pemangku kepentingan yang terkait

Contoh Penyusunan Program Pendukung

Tujuan Tim RPAM **menyebarkan informasi** ke pihak eksternal:

- 1) Menginformasikan **kegiatan yang perlu diketahui oleh pelanggan**
 - jadwal perbaikan pipa, kemungkinan adanya gangguan aliran air minum pada hari dan jam tertentu
- 2) **Menjadi alat pemasaran**
 - penambahan sambungan baru
 - peningkatan citra institusi penyelenggara SPAM (misalnya dengan pemasangan iklan layanan masyarakat di media cetak dan elektronik.
- 3) Menjadi **alat pendidikan dan peningkatan kesadaran pelanggan**
 - permasalahan bau klor di air minum dan/atau
 - pentingnya penghematan air minum

Sumber: WHO, 2019



Tantangan dan Solusi Praktis

- **Mendukung kebutuhan khusus semua kelompok pengguna**
 - Kelompok pengguna tertentu, terutama yang rentan, sering memiliki kebutuhan khusus dan tantangan komunikasi
 - Penyusunan program pendukung harus mempertimbangkan persyaratan spesifik dan kepentingan berbagai kelompok pemangku kepentingan
 - Contoh:
 - Isi materi pendidikan tentang praktik air rumah tangga yang aman harus dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan untuk memastikan efektivitas dan kesetaraan manfaat
 - Metode komunikasi yang dipilih (misalnya radio, televisi, internet) juga harus dapat diakses oleh semua pengguna
 - Mempertimbangkan tingkat literasi yang rendah, atau kemampuan penglihatan yang terbatas



Tantangan dan Solusi Praktis

- **Memperkuat ketahanan suplai air terhadap dampak perubahan iklim melalui program pendukung**
 - Tantangan untuk mengelola risiko suplai air minum di masa depan adalah informasi dan perangkat pengukuran dan prediksi iklim masih terbatas, dan adanya ketidakpastian prediksi iklim di masa depan
 - Menyusun program pendukung yang memungkinkan tim RPAM untuk mengakses perangkat yang relevan, sesuai dengan kapasitas tim, dan menginterpretasikan data dan informasi untuk memperkuat ketahanan suplai air terhadap dampak perubahan iklim



Contoh Program Pendukung untuk Memperkuat Ketahanan Sistem terhadap Dampak Perbedaan dan Perubahan Iklim

- **Studi investigasi dan penelitian:**

- Pemodelan laju pengisian akuifer pada berbagai skenario kekeringan
- Perbandingan biaya-manfaat dari berbagai teknologi untuk mengendalikan pertumbuhan *cyanobacterial*
- Analisis potensi penyimpanan dan pemulihan akuifer untuk meningkatkan kapasitas penyimpanan sumber air
- Studi *flow tracer* tentang pencampuran reservoir pada berbagai skenario presipitasi
- Pemodelan dampak peningkatan suhu air terhadap stabilitas klorin di seluruh jaringan distribusi



Contoh Program Pendukung untuk Memperkuat Ketahanan Sistem terhadap Dampak Perbedaan dan Perubahan Iklim

- **Memperkuat operasi dan manajemen**
 - Analisis kerentanan banjir untuk aset penting (misalnya kotak penutup katup, pipa tua atau terpapar udara terbuka)
 - Deteksi kebocoran dan pengurangan di saluran transmisi
 - Program insentif untuk perbaikan kebocoran di rumah tangga
 - Penguatan kapasitas untuk menganalisis kontaminan yang muncul
 - Penyediaan telemetri *online* untuk pemantauan jarak jauh dan pengendalian lokasi IPA dan stasiun pompa yang rentan
 - Memiliki beberapa pemasok atau distributor untuk suku cadang penting, bahan kimia pengolahan, dll



Contoh Program Pendukung untuk Memperkuat Ketahanan Sistem terhadap Dampak Perbedaan dan Perubahan Iklim

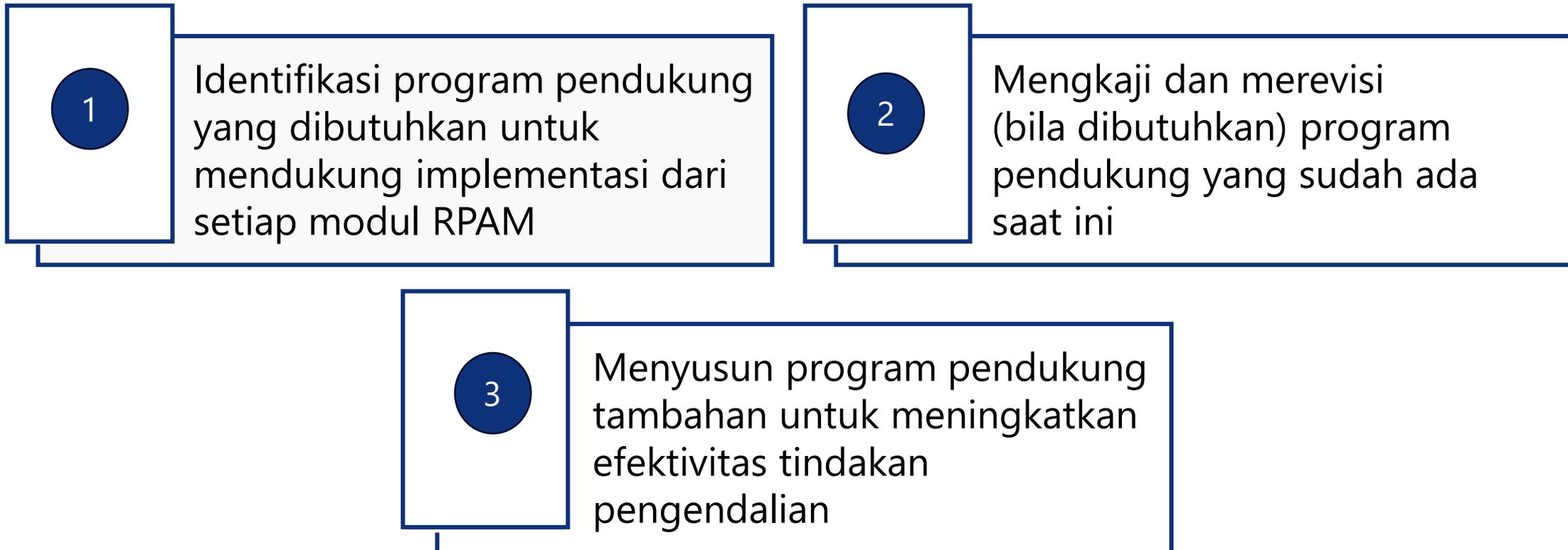
- **Komunikasi pemangku kepentingan dan pengembangan kapasitas:**
 - Penguatan kolaborasi antar lembaga, serta perencanaan dan komunikasi penanggulangan bencana
 - Membangun kemitraan dengan pengguna sumber air lainnya (misalnya pertanian, industri, energi) dan kementerian terkait untuk meningkatkan koordinasi pengelolaan sumber daya air
 - Edukasi untuk pengguna tentang konservasi air
 - Edukasi pengguna tentang praktik rumah tangga yang aman selama kejadian darurat



Langkah-langkah?



Langkah-langkah



Sumber: WHO, 2019; Kementerian PUPR, 2021





Format Penyusunan Rencana Program Pendukung

Kode lokasi	Komponen SPAM	Kejadian Bahaya	Tindakan Pengendalian	Program Pendukung			Jadwal Pelaksanaan
				Aktivitas	Tujuan	Program Pendukung	
Kode lokasi sesuai diagram alir	Nama komponen SPAM	Uraian kejadian bahaya menggunakan form X terhadap Y karena Z	Tindakan pengendalian eksisting dan atau rencana perbaikan	Jenis kegiatan yang mendukung efektivitas pengendalian	Tujuan kegiatan	Program pendukung	

Sumber: WHO, 2019

Tabel rencana program pendukung terdiri dari: kode lokasi; komponen SPAM; kejadian bahaya; tindakan pengendalian; dan program pendukung (aktivitas; tujuan; judul program pendukung; penanggungjawab; jadwal pelaksanaan)

Tabel pelaksanaan program pendukung terdiri dari: kode lokasi; komponen SPAM; kejadian bahaya; tindakan pengendalian; program pendukung (aktivitas; tujuan; judul program pendukung; penanggungjawab; jadwal pelaksanaan); **serta dokumentasi & penyimpanannya**



Tabel Rencana Komunikasi Internal

Jenis informasi	Bentuk kegiatan	Waktu pelaksanaan	Penanggung jawab	Sumber informasi	Media penyampaian informasi

Sumber: WHO, 2019

Tabel rencana strategi komunikasi internal terdiri dari: kode lokasi; jenis informasi yang ingin didapat/disampaikan; bentuk kegiatan; rencana waktu pelaksanaan, penanggung jawab; penerima/sumber informasi; dan media cara/penyampaian/pengambilan informasi

Tabel pelaksanaan strategi komunikasi internal terdiri dari: kode lokasi; jenis informasi yang didapat/disampaikan; bentuk kegiatan; waktu pelaksanaan, penanggung jawab; penerima/sumber informasi; media cara/penyampaian/pengambilan informasi; **dokumentasi & penyimpanannya**



Tabel rencana Strategi Komunikasi Eksternal

Jenis informasi	Frekuensi pembaruan	Penanggung jawab	Penerima informasi	Media penyampaian informasi

Sumber: WHO, 2019

Tabel rencana strategi komunikasi eksternal terdiri dari: kode lokasi; jenis informasi yang ingin didapat/disampaikan; bentuk kegiatan; rencana waktu pelaksanaan, penanggung jawab; penerima/sumber informasi; dan media cara/penyampaian/pengambilan informasi

Tabel pelaksanaan strategi komunikasi eksternal terdiri dari: kode lokasi; jenis informasi yang didapat/disampaikan; bentuk kegiatan; waktu pelaksanaan, penanggung jawab; penerima/sumber informasi; media cara/penyampaian/pengambilan informasi; **dokumentasi & penyimpanannya**



Rangkuman Modul 9

- Program pendukung: Kegiatan yang mendukung penyediaan air yang aman tetapi tidak langsung mempengaruhi kualitas air aman
- Program pendukung:
 - Pengembangan pengetahuan & keterampilan (mis. pelatihan operator)
 - Penguatan hubungan (mis. menjangkau konsumen)
 - Membentuk entusiasme & memperbaiki sikap (mis. membangun budaya RPAM)

Sumber: WHO, 2019



Pembelajaran Lapangan

Untuk Perbaikan Berkelanjutan

Contoh: Audit Eksternal (PDAM X)

M9

- Temuan:
 - Kesalahan penentuan dosis klor
 - Penggantian pipa baru yang tidak higienis
- Penyebab:
 - Tidak ada pelatihan berkala kepada petugas lapangan.
- Pentingnya pelatihan berkala:
 - Menjaga keterampilan
 - Menjaga produktivitas, dan
 - Menjaga mutu hasil pekerjaan untuk menjamin keamanan air yang diproduksi

Program pendukung perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga suplai air minum aman

Sumber: WHO, 2019; Kementerian PUPR-1, 2017



Hal-hal/Masalah yang Sering Ditanyakan/Ditemukan

Hal-hal/Masalah yang Sering Ditanyakan/Ditemukan

Pemerintah daerah merupakan pemilik PDAM – apakah kita perlu melibatkan mereka?

- Apakah mereka merupakan pemangku kepentingan dan mengapa?
- Apa kekuasaan dan otoritas yang mereka miliki?
- Dimana mereka tepat ditempatkan dalam RPAM?

Sumber: Bappenas-Kementerian PUPR-Kementerian Kesehatan-USAid IUWASH PLUS-WHO Indonesia, 2021



Hal-hal/Masalah yang Sering Ditanyakan/Ditemukan

- Mengapa kita harus melatih setiap orang yang terlibat dalam penyediaan air minum ke konsumen?
- Apakah kita perlu melatih manajemen senior dan staf tentang RPAM?
- Apakah kita perlu melatih staf humas, keuangan, pelayanan konsumen?

Tentu saja → pada tingkat yang tepat sesuai dengan tanggung jawab & akuntabilitas mereka

Sumber: Bappenas-Kementerian PUPR-Kementerian Kesehatan-USAid IUWASH PLUS-WHO Indonesia, 2021



Hal-hal/Masalah yang Sering Ditanyakan/Ditemukan

- Staf menolak untuk menyoroti “hampir terjadi” dan *system gaps*
- Seberapa sering kita harus mengkalibrasi peralatan?
 - Spesifikasi pabrik
 - Terverifikasi terhadap kondisi lokal
 - Kepiawaian rekayasa
 - Frekuensi & kriteria, daftar dan proses untuk mengelola kalibrasi & perbaikan terpusat ditetapkan dengan jelas

Sumber: Bappenas-Kementerian PUPR-Kementerian Kesehatan-USAid IUWASH PLUS-WHO Indonesia, 2021



Latihan/Tugas Kelompok

Latihan: Tugas Kelompok

- **Fasilitasi penyusunan program pendukung: 25 menit**
 - Setiap kelompok harus memilih 1 orang fasilitator dan 1 orang pendamping
 - Fasilitator dan pendamping harus mengelola kelompok agar menghasilkan penyusunan program pendukung, mengacu kepada latihan Modul 1-8
- **Presentasi & Diskusi, *Review*: 20 menit**
 - Presentasi & diskusi hasil kerja: 15 menit
 - *Review*: 5 menit

Sumber: Kementerian PUPR, 2015



Tugas Kelompok

JP 1

Susunlah program pendukung (lengkap dengan rencana komunikasi internal & eksternal), mengacu kepada Latihan Modul 1-8; dengan menggunakan *template* berikut

Tabel 1. Penyusunan Program Pendukung

Kode Lokasi	Komponen SPAM	Kejadian Bahaya	Tindakan Pengendalian Eksisting/Rencana Perbaikan	Program Pendukung			Jadwal Pelaksanaan
				Aktivitas	Tujuan	Program Pendukung	
Isi kode lokasi sesuai dengan diagram alir	Isi nama komponen SPAM	Isi deskripsi kejadian bahaya sesuai dengan format yang telah ditentukan: X terhadap Y karena Z	Isi tindakan pengendalian yang ada saat ini atau rencana perbaikannya	Isi deskripsi detail terkait aktivitas yang dapat mendukung efektivitas pelaksanaan tindakan pengendalian	Isi tujuan aktivitas	Isi judul aktivitas atau program pendukung	
Dst							

Sumber: WHO-IPPM Itenas, 2021

Tugas Kelompok

Tabel 2. Rencana Komunikasi Internal

Jenis Informasi	Bentuk Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung jawab	Penerima/ Sumber Informasi	Media Penyampaian/ Pengambilan Informasi
<i>Isi jenis informasi yang ingin diperoleh atau disampaikan</i>	<i>Isi bentuk kegiatan untuk memperoleh atau menyampaikan informasi tersebut</i>	<i>Isi rencana waktu pelaksanaan</i>	<i>Isi penanggung jawab kegiatan</i>	<i>Isi penerima dan/atau sumber informasi</i>	<i>Isi media untuk menyampaikan atau mendapatkan informasi</i>
Dst					

Sumber: WHO-LPPM Itenas, 2021





Tugas Kelompok

Tabel 2. Rencana Komunikasi Eksternal

Jenis Informasi	Frekuensi Pembaruan	Penanggung jawab	Penerima Informasi	Media Penyampaian Informasi
Isi jenis informasi yang dibutuhkan	Isi rentang waktu pembaruan informasi	Isi penanggung jawab kegiatan	Isi penerima dan/atau sumber informasi	Isi media yang digunakan untuk menyampaikan informasi
Dst				



Daftar Pustaka

- *World Health Organization (WHO), Water safety plan manual: step-by-step risk management for drinking-water suppliers, 2023*
- Bappenas-Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)-Kementerian Kesehatan-USAid IUWASH PLUS-WHO Indonesia, Pelatihan Master of Trainer, Rencana Pengamanan Air Minum untuk Sistem Jaringan Perpipaan, 2021
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) – World Health Organization (WHO) Indonesia – Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung,, WEBINAR Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM), 1-5 Maret 2021
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Draft Pedoman Pelaksanaan Rencana Pengamanan Air Minum untuk Sistem Jaringan Perpipaan, 2021
- World Health Organization (WHO), Virtual Training, Water Safety Planning Introduction to Principles and Steps, 29 October 2020
- World Health Organization (WHO), Strengthening National Initiatives on Water Safety Plan (WSP) Implementation. Final Report, September 2019.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), Direktorat Jenderal Cipta Karya, Satuan Kerja Direktorat Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Petunjuk Teknis Rencana Pengamanan Air Minum, 2017
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)-2, Evaluasi Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Malang, 2014
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PU)-3, Dokumen Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Malang, 2013
- World Health Organization (WHO) – International Water Association (IWA), Water Safety Plans – Training Package, 2012



Terima kasih :)

