

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Air dikatakan layak untuk digunakan atau dikonsumsi jika jernih dan tidak menimbulkan bau (Pramesti & Puspikawati, 2020). Air bersih memiliki banyak peran tidak hanya dalam kehidupan rumah tangga tetapi juga industri, perdagangan, pertanian, peternakan, dan lain-lain. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang sumber daya air menjelaskan bahwa air sebagai bagian dari sumber daya air yang merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk digunakan dalam kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu keberlangsungan hidup masyarakat dapat berjalan dengan lancar jika ketersediaan air bersih dalam jumlah yang sesuai dengan aktifitas masyarakat dalam tempat dan waktu tertentu (Kusumawiranti, 2022).

Kebijakan dalam penyediaan air bersih di Negara Indonesia ini mengacu Pasal 33 Undang-undang dasar 1945 ayat (3) yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pernyataan ini juga menunjukkan dan merupakan kontrak sosial antara pemerintah dan warga negaranya. Penjaminan atas pernyataan itu lebih lanjut dipertegas dalam Undang-

undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemenuhan air bersih bagi masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah daerah sebagai bagian dari pelayanan publik yang harus mereka lakukan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 yang membahas tentang air dikatakan bersih juga dalam keadaan terlindung dari sumber pencemaran, Binatang Pembawa Penyakit, dan tempat perkembangbiakan Vektor. Secara kimiawi, air merupakan senyawa polar (H_2O), mempunyai sifat-sifat tertentu seperti sebagai pelarut, mempunyai kemampuan keterikatan dalam hidrogen dengan senyawa organik dan sifat-sifat lain pada mekanisme reaksi tubuh. Air minum tidak sama persis dengan pengertian air secara kimiawi, karena air minum adalah air (kimia) yang mengandung unsur-unsur tertentu termasuk mineral yang dibutuhkan oleh tubuh. (Rahmadani, Syafri, & Mustari, 2021).

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan penting dalam pengelolaan air bersih. Mereka bertanggung jawab atas penyediaan air bersih di tingkat lokal. Sebagai contoh, dalam Pasal 13 (2) RPP Pengusahaan Air menyebutkan bahwa pengusahaan sumber daya air dilakukan oleh: a. badan usaha milik negara, b. badan usaha milik daerah, c. badan usaha milik desa, dan d. badan usaha swasta. Dan dijelaskan yang dimaksud dengan "badan usaha swasta" adalah badan usaha yang menggunakan modal dalam negeri. Selain itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014, pemerintah daerah memiliki peluang untuk mengembangkan BUMD di bidang air, termasuk dalam pengelolaan perusahaan daerah air minum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan contoh BUMD yang berperan

dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Mereka terlibat dalam produksi, pengolahan, dan distribusi air bersih, serta memainkan peran penting dalam memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat setempat (Nursantosa, Hariyadi, Paskalis, & Ramdhan, 2023). Melalui keterlibatan BUMD, diharapkan penyediaan air bersih dapat dikelola secara efisien dan berkelanjutan, sehingga untuk kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi dengan baik.

PDAM berperan penting dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat, terutama menghadapi pertumbuhan dan perkembangan penduduk. Pertumbuhan penduduk yang pesat dapat meningkatkan permintaan akan air bersih, sehingga PDAM harus memastikan ketersediaan air bersih yang cukup dan terjangkau bagi masyarakat (Geoniti, 2019). Selain itu, PDAM juga harus memastikan kualitas air yang dihasilkan sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan. Dalam menghadapi tantangan ini, PDAM dapat melakukan beberapa langkah strategis, seperti pengembangan pada infrastruktur, pengelolaan kualitas air, pengendalian pencemaran air, dan pengukuran efisiensi pengelolaan. Selain itu, Perusahaan Daerah Air Minum PDAM juga dapat meningkatkan peran atau kontribusi BUMD dalam menghadapi tantangan dalam penyediaan air bersih, seperti meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memperbaiki kinerja pada sistem pengelolaan sumber daya air (Oktohandoko, 2019). Melalui upaya-upaya ini, diharapkan PDAM bisa memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dan menjaga keberlanjutan sumber daya air di Indonesia.

Melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) BUMD berharap bisa melakukan pemerataan kebutuhan air bersih mengingat air bersih dibutuhkan pada

segala bidang. Pemerintah Indonesia telah menargetkan cakupan pelayanan air bersih PDAM sebesar 100% pada tahun 2024.

“Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Kementerian Kesehatan Dr. dr. Maxi Rein Rondonuwu, DHSM, MARS mengatakan untuk menjamin semua masyarakat mempunyai akses terhadap air minum yang layak dan aman, pemerintah Indonesia menargetkan 100% akses air minum layak dan 15% akses air minum aman di Tahun 2020-2024”.

Sumber: [Pemerintah Targetkan 2020-2024 Masyarakat Indonesia Akses Air Minum Layak 100% – Sehat Negeriku \(kemkes.go.id\)](https://kemkes.go.id)

Jawa Timur menjadi provinsi dengan produksi air bersih paling melimpah di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), volume produksi perusahaan air bersih di Jatim mencapai 810,82 juta m³ selama Tahun 2022. Produksi air bersih Jatim ini menduduki peringkat pertama se-Indonesia diikuti DKI Jakarta 635,092 juta m³, Jawa Tengah 627,619 juta m³, dan Jawa Barat 513,24 juta m³.

“Alhamdulillah, air bersih di Jatim tertinggi di Indonesia. Terima kasih atas kerja keras dan kinerja yang telah diberikan untuk memastikan kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Jatim terpenuhi dan tercukupi dengan baik,” ucapnya di Gedung Negara Grahadi, Surabaya, Kamis (28/12).

Sumber: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/produksi-air-bersih-jatim-tertinggi-se-indonesia-kebutuhan-air-bersih-warga-jatim-tercukupi>

Berdasarkan penjelasan diatas ketersediaan air menjadi kebutuhan yang vital dan mutlak untuk dipenuhi, Karena air dibutuhkan oleh seluruh makhluk hidup. Sehingga jaminan akan ketersediaan air sangat perlu dioptimalkan, sebagai salah satu wujud dalam menjaga kualitas ketersediaan air bagi kesejahteraan masyarakat.

PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan salah satu perusahaan yang berhasil meraih TOP DIGITAL AWARDS 2023 mengusung tema “IT Governance and Cyber Security In Innovation of Business and Services”

PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang berhasil memenangkan dua kategori penghargaan TOP DIGITAL Implementation 2023 Level Stars 5 dan TOP Leader on Digital Implementation 2023.

“Adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi adalah sebuah keharusan. Pelayanan, manajerial bisnis berbasis IT dipastikan mampu memberikan dukungan kemudahan yang fleksibel baik kepada pelanggan dan manajemen perusahaan. Karenanya, Perumdam Tirta Kencana akan selalu melakukan kajian dan implementasi guna profesionalisme pelayanan kepada pelanggan.”

Sumber: <https://perumdamjombang.co.id/berita/dua-penghargaan-bintang-5-di-ajang-top-digital-awards-2023-diraih-perumdam-tirta-kencana-jombang/>

PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan perusahaan yang mempunyai total pelanggan aktif, sebanyak 22.122 pelanggan. Pemerintahan Kabupaten Jombang mulai mengimplementasikan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat.

PERUMDAM Tirta Kencana telah membangun Instansi Pengelolaan Air (IPA). IPA merupakan lembaga atau badan yang bertanggung jawab dalam pengolahan air baku menjadi air bersih yang dapat dikonsumsi yang telah tersebar di wilayah pelayanan untuk menjamin penyediaan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. IPA juga bertanggung jawab memastikan kualitas air yang dihasilkan sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.

Kecamatan Jombang berpusat di instansi IPA Plandi dalam pengelolaan penyediaan air bersih PERUMDAM Tirta Kencana.

Tabel 1.1 Data Instansi Pengelolaan Air (IPA) Kecamatan Jombang

No.	Nama	Alamat
1	IPA Plandi	Jl. H. Ismail No. 25 Parimono Selatan, Plandi, Kec. Jombang, Kab. Jombang Prov. Jawa Timur

Sumber : PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, (2023)

Dalam mewujudkan suatu pelayanan yang optimal kepada masyarakat PERUMDAM melalui IPA melakukan beragam kegiatan pelayanan seperti pengukuran kebutuhan air bersih, pengelolaan kualitas air, pengendalian pencemaran air, dan pengembangan infrastruktur. Selain itu, IPA juga merumuskan rencana bisnis, memantau kinerja, dan berupaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Lismawati, 2021). Melalui berbagai pelayanan tersebut maka PERUMDAM berkontribusi dalam pengelolaan air dan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan air bersih yang berkualitas. IPA dapat dilakukan melalui beberapa cara salah satu cara umum untuk mengakses layanan IPA melalui PERUMDAM yaitu merupakan pelanggan PERUMDAM, mengakses layanan IPA melalui PERUMDAM setempat, yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih di wilayah tersebut. Berdasarkan hal diatas, menyatakan bahwa IPA sangat penting dalam proses pengelolaan air bersih di PERUMDAM Tirta Kabupaten Jombang.

Pelayanan Instansi Pengelolaan Air (IPA) Plandi telah mengalir beberapa wilayah pelayanan yaitu :

Tabel 1.2
Nama-nama Kecamatan (IPA) Plandi

No	Nama-nama Kecamatan
1.	Kecamatan Jombang
3.	Kecamatan Mojoagung
4.	Kecamatan Bareng

Sumber : PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2023

Dari 3 Kecamatan, Kecamatan Jombang merupakan salah satu Kecamatan dengan jumlah pelanggan paling banyak yaitu 11.410 pelanggan (Sumber: PERUMDAM 2023). Berikut perkembangan jumlah pelanggan Kecamatan Jombang dari tahun 2020-2023 :

Tabel 1.3
Data Pelanggan Kecamatan Jombang 2021 – 2023

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan Aktif
1.	2021	10.678 Pelanggan
2.	2022	10.922 Pelanggan
3.	2023	11.410 Pelanggan

Sumber : PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2023

Seiring dengan pesatnya peningkatan permintaan pemenuhan air di Kecamatan Jombang, maka sangat diperlukan adanya sistem pengelolaan dan pendistribusian air yang maksimal agar kebutuhan air masyarakat dapat dipenuhi. Karena saat ini PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan satu-satunya perusahaan penyedia air bersih untuk masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang harus memaksimalkan sumber daya yang ada dalam mewujudkan pelayanan yang optimal sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana menyatakan bahwa untuk lebih meningkatkan kinerja

pelayanan kepada masyarakat dan fungsi PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang sebagai perusahaan daerah yang mandiri berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi yang sehat, maka perlu dilakukan penataan organisasi dan kepegawaian PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Akan tetapi pada realitanya masih banyak hambatan di dalam melakukan pengelolaan dan pendistribusian air bersih. Hal tersebut juga terjadi pada PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang yang mengalami berbagai bentuk permasalahan dalam melakukan pengelolaan dan pendistribusian air bersih. Akibatnya dari berbagai permasalahan yang terjadi berdampak pada banyaknya keluhan atau pengaduan pelanggan PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang terkait pelayanan yang diberikan. Pengaduan pelanggan kepada PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang terkait dengan fasilitas air yang banyak terjadi, seperti air keruh, mati air, kebocoran pipa, sampai alat pencatat meteran rusak.

Permasalahan yang terjadi di PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang terkait dengan keluhan masyarakat atau pelanggan mencapai ketersediaan air yang minim dan terus-terusan terjadi kemacetan air membuat permasalahan tersebut tak kunjung usai. Berikut data terkait dengan keluhan pelanggan di PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang antara lain:

Tabel 1.4
Laporan Pengaduan keluhan pelanggan Kecamatan Jombang

No	Jenis pengaduan	2020	2021	2022	2023
1.	Pipa Bocor	420	582	528	502
2.	Air kotor/ kecil	244	438	665	258
3.	Stop keran rusak	114	115	115	87
4.	Meter mati/rusak	31	165	292	219
5.	Pemakaian air	150	186	156	140
6.	Cabut Meran	96	104	110	163
7.	Lain-lain	62	144	201	158

Sumber : PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2023

Berdasarkan data di atas, jumlah permasalahan pengaduan pelanggan di PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang tersebut dapat terlihat bahwa pelayanan yang ada tidak mencakup penyelesaian masalah secara keseluruhan dengan masih adanya masalah atau kasus yang belum terselesaikan. Oleh karena itu, untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi permasalahan atau kasus tersebut maka PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang harus mengupayakan sistem pelayanan yang optimal.

Menurut (bidin A, 2019), Pelayanan dapat berjalan dengan maksimal, perlu adanya suatu usaha mewujudkan keberhasilan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan perusahaan, sehingga penulis dapat mengetahui dan melihat sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut, yang diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang telah dicapai. Jika usaha dan hasil yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif. Begitu pula sebaliknya, jika usaha atau hasil yang dilakukan tercapai sesuai dengan rencana, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif.



Gambar 1.1 Standar Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang
Sumber : PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang (2024)

Mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang. Menurut Sondang P. Siangian (2019) menjelaskan bahwa terdapat beberapa ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari organisasi dalam memberikan pelayanan, diantaranya yaitu : Pertama, Ukuran waktu : yakni berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh seseorang dalam mendapatkan pelayanan di dalam suatu instansi atau organisasi. Kedua, Ukuran Harga : memiliki arti berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh seseorang dalam mendapatkan pelayanan di dalam suatu instansi atau organisasi. Ketiga, Ukuran nilai-nilai sosial budaya : memiliki arti sikap atau acraa instansi atau organisasi pemberian layanan dalam menyampaikan layanan yang ada kepada pelanggan selaku pengguna layanan. Keempat, Ukuran ketelitian : yakni teliti atau cermat dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akurat atau tidak. Jadi, Efektivitas perlu dilakukan dengan melihat beberapa ukuran tersebut untuk mengukur efektivitas

kerja dalam suatu organisasi atau instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Sehingga setiap instansi atau organisasi harus melakukan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan Penjelasan data diatas, maka peneliti memilih topik ini dengan menekankan pada Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kecamatan Jombang berdasarkan Dalam Sondang P. Siagian (2019) penentu dalam alat ukur pelayanan publik yaitu: Ukuran waktu, Ukuran harga, Ukuran nilai-nilai sosial budaya, Ukuran ketelitian. Maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul :

“Efektivitas Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, rumusan masalah yang telah dijelaskan dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Pelayanan Efektifitas Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang “.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang“.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka manfaat penelitian ini yakni untuk :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber penambah wawasan serta referensi lebih lanjut khususnya terkait dengan efektivitas pelayanan penyediaan air bersih. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan gagasan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan masukan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pelayanan penyediaan air bersih.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi penambah wawasan yang bermanfaat bagi mahasiswa mengenai efektifitas pelayanan air bersih perusahaan agar bisa menjadi bahan referensi kedepannya.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk dapat dikembangkan lagi dengan variabel atau fenomena-fenomena yang ditemukan dikemudian hari.