

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bumi ialah salah satu anggota tata surya, terdiri dari lautan dan daratan yang dihuni oleh manusia, tumbuhan, hewan. Bumi memiliki lebih banyak air dibandingkan dengan tanah. Air dapat ditemukan di berbagai lokasi, termasuk lautan, sungai, danau, serta lapisan es. Berdasarkan estimasi dari Lembaga Survei Geologi Amerika Serikat, Total volume air di Bumi diperkirakan sekitar 1.386.000.000 km³ (School, 2019), dengan sekitar 97% tersimpan di lautan, sementara hanya 3% yang berupa air tawar yang mendukung kehidupan (Wicaksono et al., 2019). Air bersih menjadi kebutuhan mendasar bagi manusia dan makhluk hidup lainnya, termasuk hewan dan tumbuhan, karena perannya yang krusial dalam keberlangsungan hidup (Afifa et al., 2025).

Jumlah air di permukaan bumi relatif tetap karena mengalami siklus hidrologi. Air memiliki berbagai fungsi penting dalam kehidupan manusia, seperti untuk kebutuhan rumah tangga (memasak, minum, mencuci dan mandi), transportasi, pembangkit listrik tenaga air (PLTA), serta mendukung aktivitas ekonomi seperti irigasi pertanian dan budidaya perikanan. Salah satu peran utama air adalah sebagai sumber air baku dan air minum. Beck (2000) menyatakan bahwa air merupakan komponen terbesar dalam tubuh manusia, yaitu sekitar 60-70% dari berat tubuh, sehingga ketersediaannya sangat penting untuk keseimbangan tubuh dan metabolisme. (Yuliani, R., & Imaningsih, 2020)

Air terus bergerak melalui siklus hidrologi, yang mencakup penguapan, hujan, serta aliran di permukaan tanah seperti mata air dan sungai yang akhirnya bermuara

ke laut (Wicaksono et al., 2019). Dalam ekosistem sungai, air tidak hanya memenuhi kebutuhan hidup manusia, tetapi juga menjaga stabilitas sungai melalui proses pengangkutan dan pengendapan sedimen serta menjaga kualitas lingkungan. Oleh karena itu, ketersediaan air dalam jumlah yang cukup, dengan kualitas yang baik dan waktu yang tepat, sangat penting untuk kelangsungan hidup manusia dan keseimbangan ekosistem (Arruzzi, 2021).

Sumber daya air ialah bagian dari sumber daya alam yang terbatas, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam memenuhi kebutuhan manusia. Karena perannya yang sangat vital bagi kehidupan, pengelolaan dan pemanfaatan air perlu mendapat perhatian serius agar tidak terjadi krisis air (Zabadi et al., 2023). Seiring dengan pertumbuhan populasi, perluasan lahan pertanian dan pemukiman, serta berkurangnya daerah resapan air, kualitas lingkungan semakin menurun, ditambah dengan perubahan pola cuaca yang mengakibatkan tidak seimbangnya kebutuhan dan ketersediaan air yang mencukupi secara jumlah dan kualitas. Selain itu, kepedulian terhadap kelestarian lingkungan mulai berkurang, menyebabkan berbagai sumber air seperti sungai, waduk, dan danau tercemar oleh limbah rumah tangga, industri, dan berbagai aktivitas lainnya. (Arruzzi, 2021)

Agar sumber daya air bisa digunakan dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sesuai dengan amanat Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, disebutkan bahwa pengelolaan bumi, air, dan kekayaan alam harus dilakukan demi kemakmuran rakyat. Ini tidak berarti bahwa negara menjadi pemilik sepenuhnya, melainkan berfungsi dalam mengatur dan mengelola sumber daya tersebut untuk kepentingan bersama (Asmorowati et al., 2022). Air memiliki peran vital sebagai

sumber kehidupan, selama dikelola dengan baik. Namun, pertumbuhan populasi, perubahan gaya hidup, serta perubahan iklim dapat berdampak negatif terhadap ketersediaan dan kualitas air, sekaligus meningkatkan kejadian ekstrem terkait air (Diana et al., 2020). Oleh karena itu, guna memenuhi kebutuhan air yang beragam di tengah tantangan keterbatasan ruang dan waktu, muncul gagasan untuk menjadikan air sebagai komoditas ekonomi.

Berdasarkan Undang-Undang No 17 Tahun 2019, sumber daya air meliputi air permukaan, air tanah, dan air limbah. Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip dasar dalam mengelola sumber daya air, seperti integrasi, keberlanjutan, keadilan, partisipasi masyarakat, dan efisiensi (Nuradji et al., 2025). Dalam pelaksanaannya, pemerintah membagi wewenang antara pemerintah pusat dan daerah dalam mengelola sumber daya air. Lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan ini diberi wewenang untuk menjalankan tugasnya. Sejalan dengan definisi ini, dalam pengelolaan sumber daya air diperkenalkan istilah Pengusahaan air, yang kemudian dijamin melalui pemberian hak guna usaha air. Oleh karena itu, pengelolaan penggunaan air sangat penting agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Di Indonesia, pengelolaan sumber daya air menghadapi tantangan yang rumit, mengingat air memiliki berbagai fungsi ekonomi, budaya, sosial, dan lingkungan yang kadang-kadang saling bertentangan. Pertumbuhan populasi, perubahan gaya hidup, penurunan kualitas layanan ekosistem, serta perubahan iklim berdampak pada berkurangnya akses terhadap air yang berkualitas dan mencukupi, sekaligus meningkatkan kejadian ekstrem terkait air (Diana et al., 2020). Selain itu, perluasan lahan untuk industri, permukiman, dan pertanian yang tidak terkoordinasi

dengan baik dalam perencanaan tata ruang mengakibatkan degradasi lahan, erosi, tanah longsor, serta peningkatan risiko banjir. (Arruzzi, 2021).

Rendahnya produktivitas air diakibatkan karena pengelolaan sumber daya air yang kurang efektif, distribusi yang tidak merata, serta akses yang terbatas terhadap air, yang pada akhirnya berdampak pada penyediaan kebutuhan pangan dan kesejahteraan masyarakat (Farida et al., 2019). Faktor perubahan iklim dan distribusi akses mempengaruhi jangka waktu pemenuhan kebutuhan air bersih, meskipun ketersediaan udara cukup melimpah. Hal ini berdampak pada organisasi udara yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kebutuhan sosial ekologi dan terkait air (Diana et al., 2020)

“Rata-rata konsumsi air rumah tangga di Indonesia adalah 169,11 liter per orang per hari untuk kelas menengah, sedangkan untuk kelompok yang sama dapat mencapai sekitar 247,36 liter per orang per hari. Jika distribusi air dilakukan secara merata, setiap individu bisa memperoleh sekitar 8.332.000 liter per tahun. Mayoritas pasokan air bersih di Indonesia berasal dari sumber air permukaan, seperti danau dan sungai, dengan total sekitar 95,66 km³ per tahun. Selain itu, air tanah juga merupakan sumber penting dengan pemanfaatan sekitar 17,61 km³ per tahun. Di sisi lain, penarikan air per kapita diperkirakan sekitar 517.300 liter per tahun.

Sumber: <https://pdaminfo.pdampintar.id/blog/lainnya/pemakaian-air-rumah-tangga-ini-rata-ratanya>

BUMD berupaya memenuhi kebutuhan air bersih secara merata melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), mengingat peran vital air bersih di berbagai sektor kehidupan. Pemerintah Indonesia menargetkan pada tahun 2045 seluruh masyarakat memiliki akses penuh terhadap air bersih dan 70% penduduk menikmati layanan sanitasi yang layak dan aman.

“Melalui beragam program dan kebijakan, pemerintah Indonesia menunjukkan komitmennya terhadap pencapaian Visi Indonesia Emas 2045, yang menargetkan seluruh rumah tangga di tanah air memperoleh akses air bersih.

Salah satu fokus utama visi tersebut adalah peningkatan infrastruktur terkait air dan sanitasi.”

Sumber: <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8627/air-bersih-dan-sanitasi-untuk-semua-tantangan-dan-peluang-menuju-indonesia-sehat?lang=1>

Pulau Jawa saat ini menghadapi dampak serius akibat musim kemarau yang berkepanjangan. Hal ini menyebabkan masalah kekeringan yang berdampak langsung pada menurunnya ketersediaan air bersih dan mengakibatkan gagal panen di berbagai daerah. Menurut data 2022 dari Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air, distribusi udara di Indonesia masih belum merata. Seperti, Pulau Jawa hanya memiliki sekitar 5,9% dari ketersediaan air untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang mencapai 56,5% dari total populasi nasional. Selain itu, berbagai laporan media mengungkapkan besarnya potensi defisit udara di seluruh Indonesia pada tahun 2040, yang disebabkan oleh meningkatnya tingkat polusi. Diperkirakan sekitar 70% air minum yang digunakan oleh rumah tangga telah tercemar oleh limbah tinja (ratih, 2022)

Tantangan ini semakin berat karena curah hujan di wilayah tersebut menurun hingga 3%. Selain itu, alih fungsi lahan resapan menjadi permukiman dan kawasan industri ikut mengancam keberlangsungan sumber air. Kondisi ini diperparah oleh kerusakan di sejumlah daerah aliran sungai di Jawa, yang menyebabkan erosi tinggi dan sedimentasi di beberapa waduk utama seperti di sungai Citarum, Brantas, Serayu-Bogowonto, serta Bengawan Solo. (Arruzzi, 2021). Pengambilan air tanah secara berlebihan di kota-kota besar di Pulau Jawa, seperti Jakarta, Semarang, dan Surabaya, telah memicu terjadinya penurunan muka tanah dan masuknya air laut ke dalam lapisan air tanah. Di samping itu, kurangnya sistem pengolahan limbah industri dan

sanitasi yang memadai turut memperparah pencemaran air tanah dan sungai, khususnya saat musim kemarau akibat limbah domestik dan industri. Sementara itu, saat musim hujan, banjir menjadi permasalahan yang sering terjadi akibat semakin sedikitnya lahan resapan, menurunnya daya tampung sungai, serta kerusakan pada infrastruktur drainase (Arruzzi, 2021). Oleh karena itu, dalam jaringan distribusi air, koordinasi yang baik antara seluruh pihak terkait, termasuk pemangku kebijakan dan pelaku sektor perairan, sangat diperlukan untuk memastikan ketersediaan air yang mencukupi (Langitan, 2019).

Pemerintah Daerah mendirikan sebuah badan usaha yang dikenal sebagai perusahaan daerah bisa juga disebut BUMD untuk mencapai kemandirian fiskal di suatu wilayah. Perusahaan Daerah, yang menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah, kini perlu dipandang sebagai elemen penting dalam kontribusinya terhadap pendapatan daerah. Perusahaan daerah yang dimaksud di sini adalah jenis perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah sebagai manifestasi dari otonomi daerah. Tujuannya adalah untuk mengelola sumber daya yang tersedia di daerah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah tersebut (Farhani & Adnan, 2021).

Badan Usaha Milik Daerah terdiri dari beberapa jenis dengan fokus berbeda, yakni pada aspek komersial dan pelayanan publik, yang masing-masing membawa implikasi tersendiri. BUMD dengan orientasi bisnis dituntut untuk menghasilkan profit secara finansial, sementara yang berfokus pada layanan publik diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat luas. Untuk dapat menjalankan fungsi pelayanan tersebut secara optimal, BUMD yang berorientasi pada pelayanan publik memerlukan dukungan pendanaan yang kuat guna memastikan kelangsungan

operasionalnya. (Maryati, 2020). Salah satu BUMD yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik, khususnya air bersih adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM). (Badaru, 2022).

PERUMDAM berperan sebagai lembaga pemerintah yang menyediakan layanan dalam kategori pelayanan barang, yaitu penyediaan air bersih (Putri et al., 2021). Oleh karena itu, layanan yang diberikan harus memenuhi standar kualitas yang baik dan terjangkau bagi masyarakat. Layanan penyediaan air minum menjadi salah satu komponen esensial dalam pelayanan infrastruktur publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin ketersediaan air bersih yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, peran tersebut dijalankan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang bertugas sebagai penyelenggara layanan air minum di tingkat daerah. Cakupan layanan ini meliputi pengelolaan sumber air baku, pendistribusian air ke rumah tangga, serta penanganan layanan pelanggan yang berkaitan dengan perbaikan dan pengaduan. (Ramadhani et al., 2025)

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ialah salah satu PDAM dengan pelayanan yang baik, di mana standar layanannya berdasar pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditentukan. SOP tersebut mencantumkan dasar hukum yang digunakan, yaitu ISO 9001:2015. Dalam pengelolaan pengaduan, setiap laporan yang diterima melalui call center dan layanan pelanggan akan diproses dalam sistem oleh tim back office sesuai dengan kategori pengaduan yang diajukan. PDAM Surya Sembada juga menyediakan jaminan waktu penyelesaian yang diinformasikan melalui website, dengan estimasi satu minggu, tiga hari, atau dua hari tergantung jenis

gangguan, seperti gangguan air, perbaikan pipa bocor, atau pemadaman listrik oleh PLN. Informasi ini disampaikan sudah jelas tersedia melalui berbagai media, termasuk *website*, *BBM*, *WhatsApp*, dan *Facebook*. Untuk media cetak, pemberitahuan dilakukan dalam bentuk brosur dan spanduk. Jika penyelesaian pengaduan melebihi batas waktu yang dijanjikan, pegawai akan dikenakan sanksi, sementara kinerja yang baik akan mendapatkan penghargaan. (Islami & Handayani, 2018).

Pada April 2025 PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang meraih penghargaan Golden Trophy di ajang Top BUMD Awards 2025. Selain itu, Direktur Khoirul Hasyim juga mendapatkan gelar TOP CEO BUMD 2025. Dengan itu PERUMDAM Tirta Kencana mendapatkan rewards dalam kategori manajemen menerapkan inovasi melalui pengembangan sistem alur kerja dan teknologi IoT dalam pengolahan dan pengendalian udara K4, yang memperkuat komitmen mereka untuk menyediakan layanan air aman bagi masyarakat Jombang. TOP BUMD Awards adalah ajang penghargaan tahunan yang digagas oleh Majalah Top Business sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja terbaik BUMD dari berbagai wilayah di Indonesia.

PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan BUMD yang termasuk salah satu dari banyak PDAM di Indonesia. Pendirian PERUMDAM Tirta Kencana didasarkan pada Peraturan Daerah No 11 Tahun 2019 dengan tujuan mendukung pembangunan daerah secara menyeluruh, menyediakan layanan air minum bagi masyarakat, meningkatkan pendapatan daerah, dan menciptakan lapangan kerja di Kabupaten Jombang. PERUMDAM Tirta Kencana memiliki peran penting bagi masyarakat setempat, khususnya di Kabupaten Jombang. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan yang diberikan PDAM kepada masyarakat, terutama mereka

yang sangat bergantung pada layanan ini untuk kebutuhan air minum, masih belum sepenuhnya optimal. Kinerja birokrasi publik diarahkan pada upaya menciptakan dan menyediakan layanan yang bermutu serta dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan kinerja birokrasi publik (Pariono et al., 2020).

Pada pasal 50 tentang standar pelayanan masyarakat berbunyi bahwa PERUMDAM Tirta Kencana wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang menjadi tolok ukur kualitas layanan kepada masyarakat (pelanggan). Standar ini menjadi acuan kinerja perusahaan agar pelayanan air minum memenuhi hak pengguna. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi masyarakat dapat dilibatkan sejak tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap hasil layanan yang diberikan. Masyarakat diberi kesempatan untuk berkontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui penyampaian pengaduan, keluhan, ketidakpuasan, maupun saran. Setiap masukan tersebut harus ditindaklanjuti secara tepat oleh perusahaan dalam menangani pengaduan. Meskipun suatu pelayanan publik telah memiliki standar tertentu, hal tersebut tidak secara otomatis menjamin bahwa pelaksana layanan mampu memberikan kinerja dengan kualitas yang optimal (Ramadhani et al., 2025). Kualitas pelayanan hal penting yang harus diwujudkan oleh perusahaan agar dapat bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Pelayanan merujuk pada jasa atau layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi kemampuan, kecepatan, keramah tamahan, dan kecepatan. Kepuasan pelanggan menjadi konsep utama dalam manajemen pelayanan publik. (Aprilia et al., 2020).

Pelayanan yang belum optimal di rasakan oleh masyarakat yang terdampak akibat akses yang belum merata. Keterbatasan akses dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, efisiensi jarak yang terlalu jauh, pipa yang ada terbatas, dan air tanah di beberapa daerah masih cukup bagus. Hal itu dapat dibuktikan dengan data dibawah ini yang menjelaskan bahwa PERUMDAM Kabupaten Jombang belum dapat memberikan akses pelayanan air bersih terhadap seluruh masyarakat Kabupaten Jombang. Tabel dibawah ini menunjukkan 13 Kecamatan yang mendapatkan akses pelayanan dan 8 Kecamatan yang belum mendapatkan akses pelayanan dari PERUMDAM Kabupaten Jombang.

Tabel 1. 1
Kecamatan Yang Sudah dan Yang Belum Terakses Air

Kecamatan Yang Sudah Terakses	Kecamatan Yang Belum Terakses
1. Kecamatan Bareng	1. Kecamatan Bandarkedungmulyo
2. Kecamatan Diwek	2. Kecamatan Gudo
3. Kecamatan Jogoroto	3. Kecamatan Kesamben
4. Kecamatan Jombang	4. Kecamatan Megaluh
5. Kecamatan Kabuh	5. Kecamatan Ngusikan
6. Kecamatan Kudu	6. Kecamatan Perak
7. Kecamatan Mojoagung	7. Kecamatan Sumobito
8. Kecamatan Mojowarno	8. Kecamatan Tembelang
9. Kecamatan Ngoro	
10. Kecamatan Peterongan	
11. Kecamatan Plandaan	
12. Kecamatan Ploso	
13. Kecamatan Wonosalam	

Sumber: PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa terbatasnya akses terhadap layanan telah menghasilkan kinerja yang kurang optimal yang diberikan kepada masyarakat sehingga menimbulkan keluhan dari Perusahaan Penyediaan Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Jombang. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong PERUMDAM memberikan akses pelayanan maksimal kepada seluruh warga Kabupaten Jombang. Dalam Pengelolaannya PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang memiliki dua Instalasi Pengolahan Air (IPA) utama, yaitu IPA Plandi dan IPA Jatigedong, yang masing-masing memiliki karakteristik pengolahan air yang berbeda.

Tabel 1. 2
Instalasi Pengelolaan Air PERUMDAM Tirta Kencana

No	Instalasi	Sumber	Kapasitas (liter/detik)
1.	IPA Plandi	Sumur Bor	42,80
2.	IPA Jatigedong	Sungai Brantas	40,00

Sumber: PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 kapasitas produksi air bersih yang dialirkan ke masyarakat cukup kecil, sehingga PERUMDAM Tirta Kencana masih belum mampu sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama di wilayah dengan pertumbuhan permukiman yang tinggi. Kondisi ini mendorong sebagian masyarakat untuk mencari alternatif pemenuhan air bersih secara mandiri, seperti dengan melakukan pengeboran sumur atau memanfaatkan sumber air tanah di beberapa daerah yang kualitas airnya masih tergolong baik dan layak konsumsi. Ketersediaan air bersih yang layak dan berkelanjutan tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat

lokal. Oleh karena itu, PERUMDAM memiliki peran penting dalam menjamin hak masyarakat atas air sebagai kebutuhan dasar sehari-hari.

Setiap penyedia layanan publik berkewajiban menyusun serta menerbitkan standar pelayanan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat sebagai penerima manfaat. Penerapan standar pelayanan yang baik akan menghasilkan proses layanan yang cepat, akurat, dan terbuka, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Pada dasarnya, standar pelayanan berperan sebagai pedoman utama dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan utama membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah. Standar tersebut mencakup berbagai aspek, antara lain kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, akurasi, keterbukaan informasi, kejelasan, serta etika dan empati dari petugas pelayanan (Ramadhani et al., 2025). Penerapan standar pelayanan yang optimal di PERUMDAM Kabupaten Jombang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih, yang merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Dalam kinerja PERUMDAM masih banyak kendala yang dihadapi, sementara kendala yang terjadi di masyarakat menuntut PERUMDAM Kabupaten Jombang untuk memberikan kinerja pelayanan prima dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan yang kurang optimal menyebabkan munculnya berbagai keluhan yang sering terjadi di masyarakat seperti, pipa bocor, air mati, air keruh, stop kran rusak, dan meter rusak. Keluhan tersebut merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan konsumen. Berikut merupakan bukti komplein masyarakat yang melakukan pengaduan.

Tabel 1. 3
Laporan Pengaduan Pelanggan PERUMDAM Kabupaten Jombang

No	Jenis Pengaduan	2021	2022	2023	2024
1.	Pipa bocor	1077	1185	1482	1138
2.	Air mati/air kecil	605	905	791	456
3.	Air keruh	146	153	239	469
4.	Stop kran rusak	253	534	599	146
5.	Meter rusak	265	185	426	565
6.	Pemakain air	335	519	474	322
7.	Lain-lain	201	371	1019	2096
Jumlah		2882	3852	5030	5192

Sumber: PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2025

Berdasarkan Tabel 1. 3 jumlah pengaduan pelanggan PERUMDAM Tirta Kencana dalam kurun waktu empat tahun terakhir, terlihat adanya tren peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021, jumlah pengaduan tercatat sebanyak 2.882 kasus, kemudian meningkat menjadi 3.852 kasus pada tahun 2022. Lonjakan pengaduan semakin tajam terlihat pada tahun 2023 dengan 5.030 kasus, dan pada tahun 2024 jumlah tersebut kembali naik menjadi 5.192 kasus. Tingginya jumlah pengaduan menuntut adanya sistem manajemen pelayanan yang lebih responsif dan adaptif. Hal tersebut, juga dapat dilihat bahwa masih terdapat tantangan dalam kualitas pelayanan publik, baik terkait distribusi air bersih, kualitas air, maupun kecepatan penanganan gangguan teknis di lapangan. Dengan demikian, kecenderungan meningkatnya jumlah

pengaduan pelanggan pada periode 2021–2024 tidak hanya menggambarkan adanya permasalahan dalam pelayanan, tetapi juga sekaligus menunjukkan dinamisnya interaksi antara perusahaan dan masyarakat.

Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal. Pengaduan yang terjadi membuat PERUMDAM Kabupaten Jombang untuk melihat kembali pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dengan mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. PERUMDAM Kabupaten Jombang memiliki standar pelayanan yang harus dilaksanakan agar masyarakat tidak mengalami kendala-kendala dalam penggunaan air bersih. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. PERUMDAM Kabupaten Jombang memiliki standar pelayanan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Standar Pelayanan PERUMDAM Tirta Kencana
Sumber: PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, 2025

Dalam Subarsono, (2021) George C. Edward III mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang berkaitan dengan bagaimana keputusan kebijakan dijalankan dan diterapkan dalam praktik agar tercapai tujuan yang sudah ditentukan pembuat kebijakan. Terdapat beberapa variabel untuk mengetahui implementasi kebijakan PERUMDAM Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Empat variabel tersebut yaitu Komunikasi: Informasi kebijakan harus disampaikan dengan jelas, tepat, dan konsisten agar dapat dipahami oleh pelaksana di lapangan. Sumber daya: implementasi membutuhkan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk anggaran, tenaga kerja, maupun fasilitas pendukung lainnya. Disposisi: para pelaksana kebijakan harus memiliki komitmen dan kesediaan untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dan struktur birokrasi: struktur organisasi, prosedur, dan mekanisme kerja yang ada harus mendukung kelancaran implementasi kebijakan, bukan menjadi hambatan. Keempat variabel ini harus berjalan secara seimbang agar implementasi kebijakan dapat berhasil serta hasil yang diinginkan bisa tercapai.

Menurut uraian tersebut, penulis tertarik mengetahui implementasi standar pelayanan masyarakat oleh PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Penelitian ini didasarkan pada pandangan George C. Edwards III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu disposisi, sumber daya, struktur birokrasi, dan komunikasi. Sehingga penulis mengangkat penelitian dengan judul **"Implementasi Standar Pelayanan Masyarakat Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan utama dalam penelitian ini, yakni: "bagaimana implementasi standar pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang?"

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi standar pelayanan masyarakat oleh Perumda Air Minum Tirta Kencana di Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan merujuk pada tujuan yang telah diuraikan sebelumnya, manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dengan memperluas wawasan dan menjadi referensi lebih lanjut, terkhusus pada implementasi standar pelayanan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi dan ide dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini bisa memberi masukan serta saran untuk perusahaan dalam rangka pengoptimalan standar pelayanan.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa mengenai implementasi standar pelayanan masyarakat oleh perusahaan air minum daerah dan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian di masa depan.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi yang berguna, yang nantinya dapat dikembangkan lebih lanjut melalui kajian terhadap variabel lain atau fenomena baru yang muncul di masa mendatang.