

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dalam penyediaan air bersih merupakan salah satu kebutuhan dasar yang mendapatkan perhatian serius dari pemerintah Indonesia, dengan pembangunan instalasi pengelolaan air di berbagai kota besar bertujuan untuk memenuhi permintaan masyarakat yang semakin meningkat. Tanggung jawab atas penyediaan air bersih tidak hanya terletak pada urusan pemerintahan pusat, tetapi juga didukung oleh pemerintah daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memastikan akses terhadap air bersih yang merata dan berkualitas.

Meskipun demikian penyediaan air bersih di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan seperti distribusi kualitas air yang tidak merata, terbatasnya akses di daerah pedesaan serta keterbatasan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh sebab itu, penting untuk terus melakukan upaya untuk meningkatkan layanan air bersih melalui perbaikan dalam manajemen, peningkatan investasi, dan keterlibatan berbagai pihak agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh air bersih yang layak dan terjangkau. Hal ini pada akhirnya mendukung kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam pelayanan penyediaan air bersih dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai pelayanan bentuk penyediaan air bersih untuk daerah dengan mendirikan perusahaan air minum daerah (PDAM). Adapun bentuk layanan PDAM Tirta Tawar berikan kepada masyarakat yaitu memberikan layanan air minum kepada masyarakat di beberapa kecamatan di Aceh Tengah, termasuk

Bebesen, Kebayakan, Lut Tawar, Pegasing dan Celala. PDAM menyediakan air bersih melalui sistem produksi, transmisi dan distribusi.

Dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan sesuai dengan peraturan perundang–undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian dijelaskan kembali pada pasal 11 ayat (1) penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan pedoman dasar bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik secara efektif, efisien dan profesional dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air mengatur pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya air di Indonesia dengan tujuan utama menjamin hak setiap orang atas air untuk kebutuhan pokok minimal sehari-hari yang sehat, bersih, dan produktif. Isi pokok dari undang - undang ini mengatur atas penguasaan negara atas sumber daya air, hak rakyat atas air, tugas dan wewenang pemerintah pusat dan daerah, konservasi sumber daya air, pengendalian daya rusak air, pengaturan perizinan dan pengelolaan, serta partisipasi masyarakat dan pengawasan.

Selanjutnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Peraturan Pemerintah ini merupakan

bentuk penegasan hukum bahwa Sistem Penyediaan Air Minum termasuk yang dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) merupakan salah satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui media masa warga Aceh Tengah Keluhkan air PDAM mati, pelanggan kerap mendapatkan pelayanan yang buruk dari pegawai PDAM Tirta Tawar, mulai dari Air bersih yang jarang dialirkan ke beberapa titik daerah menyebabkan air mati sampai 2-3 hari bahkan sampai sepekan, serta pelanggan juga kerap kali menerima aliran air keruh pada saat musim hujan, dan juga pelayanan yang kurang mengena ketika memberikan keluhan (TribunGayo.com, Senin 04 Agustus 2025).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara awal bersama salah satu pelanggan PDAM Tirta Tawar, yaitu Bapak Ihwandi Ibnu Sina menyebutkan “...disini kami sering kali air mati, yang katanya ada shift dalam penyaluran air, yang dimana itu kan salah satu bentuk tantangan bagi kami ini yang membutuhkan air di setiap harinya, terus lagi air yang disalurkan sering keruh apalagi waktu musim hujan, pelayanannya juga kadang kurang respons, disaat kami memberikan keluhan respons dari petugasnya kurang...” (Wawancara awal 05 September 2025).

Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Tawar Kabupaten Aceh tengah merupakan perusahaan publik yang menyediakan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa distribusi air bersih dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bawah naungan Bupati Aceh Tengah.

Berikut data tabel pelanggan aktif dan non aktif dalam periode tahun 2020-2024 secara keseluruhan yang dikelola oleh PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Tabel 1.1 Data Pelanggan PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh tengah dari 2020-2024

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Aktif	Pelanggan Non Aktif
2020	11588	8476	3112
2021	11782	8640	3142
2022	12038	8866	3172
2023	12179	8977	3202
2024	12267	9035	3232

Sumber : Kantor PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Tabel 1.1 menunjukkan data tentang pelanggan aktif dan non-aktif PDAM Tirta Tawar di Kabupaten Aceh Tengah dari tahun 2020 hingga 2024. Terlihat bahwa jumlah pelanggan aktif meningkat setiap tahun, dari 8.476 pelanggan pada tahun 2020 menjadi 9.035 pelanggan pada tahun 2024. Namun, jumlah pelanggan non-aktif juga meningkat secara bertahap, dari 3.112 pelanggan pada tahun 2020 menjadi 3.232 pelanggan pada tahun 2024. Untuk menilai pelayanan penyediaan air bersih di daerah tersebut, terutama di Kecamatan Bebesen, Kabupaten Aceh Tengah, data ini memberikan gambaran tentang bagaimana pelanggan PDAM Tirta Tawar berubah-ubah.

Salah satu daerah yang terkena dampak dalam penyaluran air bersih dari PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah ini adalah Kampung Kemili Kecamatan Bebesen yang mendapati berbagai kendala dalam penggunaan air bersih selaku pelanggan PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Berikut data tabel pelanggan aktif dan non aktif dalam periode tahun 2020-2024 DI Kampung Kemili Kecamatan Bebesen yang dikelola oleh PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

**Tabel 1.2 Data Pelanggan PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah
kampung Kemili**

No.	Nama Kampung	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Aktif	Pelanggan Non Aktif
1.	Kemili	268	90	178

Sumber : kantor PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah

Tabel 1.2 di atas menunjukkan data pelanggan yang aktif dan tidak aktif dari PDAM Tirta Tawar di Kampung Kemili. Dari data ini dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan tidak aktif (178 orang) lebih banyak dibandingkan pelanggan yang aktif (90 orang). Situasi ini menunjukkan adanya tantangan yang mungkin dihadapi oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan air bersih secara maksimal di area tersebut. Data ini penting untuk memberikan gambaran tentang kondisi layanan PDAM Tirta Tawar di Kampung Kemili, yang menjadi fokus penelitian mengenai penyediaan air bersih di daerah ini

Permasalahan yang sering terjadi disebabkan oleh pemerintah yang kurang meninjau bagaimana kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat keluhkan banyak permasalahan yang dialami ini di media sosial dan akun informasi digital lainnya. Permasalahan yang terjadi tidak hanya berupa pelayanan yang kurang responsif, air keruh saat musim hujan, air mati 2-3 hari bahkan sepekan, tetapi air juga terkadang mengalir tetapi terjadi kemacetan akibat sedimentasi yang terjadi pada pipa.

Kampung Kemili Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah adalah salah satu wilayah yang mengalami kendala dalam penerimaan penyaluran air bersih dari PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Pada observasi awal peneliti mendapatkan beberapa keluhan dari masyarakat Kampung Kemili, masyarakat keluhkan air yang disalurkan sangat keruh di waktu tertentu, air mati

beberapa hari, serta menurut pengakuan masyarakat kendala yang umum dan sangat sering terjadi adalah kualitas pelayanan yang kurang responsif yang didapatkan dari operator layanan.

Masalah lainnya yang kerap terjadi adalah kerusakan pada saluran air, peristiwa ini mengakibatkan pengaliran air ke pelanggan terhenti. Kejadian ini memberikan beban lebih bagi warga serta menunjukkan seberapa rentan infrastruktur air bersih di wilayah tersebut terhadap perubahan cuaca dan bencana alam yang terjadi. Dan pengalaman mereka, ketika memberikan keluhan terhadap kendala yang dihadapi operator layanan terkesan kurang responsif dan ini menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Tirta Tawar masih menghadapi berbagai kendala yang terpengaruh langsung pada kualitas hidup masyarakat sebagai pelanggan.

PDAM Tirta Tawar di Kabupaten Aceh Tengah menghadapi sejumlah masalah serius yang mempengaruhi kepuasan serta keberlangsungan pelanggannya, terutama di daerah Kampung Kemili Kecamatan Besesen. Data mengenai pelanggan aktif dan tidak aktif dari tahun 2020 sampai 2024 menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelanggan, namun di saat yang sama jumlah pelanggan yang tidak aktif juga bertambah, yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan ataupun masalah dalam layanan yang menyebabkan mereka menghentikan penggunaan.

Pelanggan melaporkan adanya masalah pada kualitas air yang keruh ketika musim hujan, juga pemadaman air secara bergilir akibat keterbatasan pasokan, serta pipa yang sering mengalami kerusakan mengakibatkan pasokan air terputus dalam beberapa waktu yang cukup sama, walaupun pihak PDAM telah berusaha melakukan perbaikan dan pemeliharaan, kendala teknis dan kondisi alam yang tidak stabil masih menjadi tantangan utama dalam memberikan layanan air bersih yang

baik. Situasi ini menghadirkan tantangan nyata bagi masyarakat yang sangat bergantung pada PDAM Tirta Tawar selaku perusahaan penyediaan air bersih utama di Kabupaten Aceh Tengah dan menunjukkan perlunya evaluasi serta solusi yang efektif agar penyediaan air bisa lebih stabil dan memenuhi kebutuhan seluruh pelanggan.

Dengan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan di atas peneliti merasa perlu untuk membahas dan meneliti lebih lanjut serta memberikan hasil penelitian ini dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pelayanan Terhadap Penyediaan Air Bersih PDAM Tirta Tawar Kecamatan Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah (Studi Kampung Kemili Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah” .

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan terhadap penyediaan air bersih PDAM Tirta Tawar kepada masyarakat Kampung Kemili?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi dalam penyediaan air bersih PDAM Tirta Tawar kepada masyarakat di Kampung Kemili?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini akan meneliti beberapa aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh Pegawai PDAM Tirta Tawar kepada masyarakat daerah.

1. Penelitian ini lebih memfokuskan pada pelayanan penyediaan air bersih PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah di Kampung Kemili Kecamatan Bebesen pada *Tangibles* (Penyediaan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya lainnya), *Reliability* (pemberian pelayanan),

Responsiveness (Daya Tanggap) serta *Emphaty* (kemauan) pegawai PDAM Tirta Tawar.

2. Peneliti akan membahas apa saja hambatan yang dihadapi dalam penyediaan air bersih PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah kepada masyarakat Kampung Kemili Kecamatan Bebesen.

1.4 Tujuan Masalah

Selaras dengan rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Pegawai PDAM Tirta Tawar pada *Tangibles* (Penyediaan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya lainnya), *Reliability* (pemberian pelayanan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) serta *Empahty* (kemauan) ke masyarakat Kampung Kemili Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah
2. Untuk membahas bagaimana hambatan yang mempengaruhi pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Tawar kepada masyarakat Kampung Kemili Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah.

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuan yang tidak hanya sekedar menjawab permasalahan penelitian, tetapi juga memberikan kontribusi nyata baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi praktik di lapangan. Salah satu komponen penting yang menjelaskan nilai tambah dari hasil penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Melalui pemaparan manfaat, peneliti dapat menunjukkan relevansi serta kegunaan dari penelitian yang dilakukan, baik untuk pengembangan konsep akademik maupun sebagai dasar pertimbangan bagi pengambil kebijakan

dan pihak-pihak terkait. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan praktisi peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di sektor air minum dan dapat digunakan sebagai referensi akademik dan studi perbandingan untuk penelitian serupa. Serta untuk memfasilitasi pengembangan keterampilan penelitian dan pemahaman tentang metode penelitian kualitatif dalam konteks pelayanan publik PDAM.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan membantu pemerintah dan pihak terkait sebagai acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyediaan Air bersih seperti yang diharapkan publik demi kesejahteraan dan kesehatan publik. Penelitian ini juga bermanfaat membantu PDAM dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap apa yang dibutuhkan serta yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.