

ABSTRAK

Air bersih merupakan kebutuhan paling dasar yang tidak bisa digantikan oleh apapun dalam kehidupan manusia sehari-hari. Tanggung jawab penyediaannya di tingkat daerah diemban oleh Perusahaan Daerah Air Minum sebagai ujung tombak layanan publik. Namun di Kampung Kemili Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah, pelanggan PDAM Tirta Tawar menghadapi persoalan yang terus berulang, mulai dari air yang sering mati sehari-hari, kualitas air yang kerap keruh terutama saat musim hujan, hingga pelayanan yang kurang responsif ketika keluhan disampaikan. Data menunjukkan bahwa dari 268 pelanggan terdaftar di Kampung Kemili, hanya 90 yang masih aktif, sementara 178 lainnya sudah tidak aktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan penyediaan air bersih PDAM Tirta Tawar kepada masyarakat Kampung Kemili dan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mempengaruhinya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap dua belas informan yang terdiri dari unsur PDAM, pemerintah kampung, tokoh masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, Akademisi dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Tirta Tawar belum memenuhi standar yang diharapkan jika ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati, di mana jaringan pipa yang sudah tua, sistem bergilir yang sudah dianggap lumrah, jumlah teknisi yang sangat terbatas, serta lemahnya komunikasi kepada pelanggan menjadi persoalan yang paling menonjol. Adapun hambatan yang ditemukan bersifat berlapis, mencakup hambatan teknis berupa pipa yang terkorosi dan ketiadaan filterisasi yang memadai, hambatan sumber daya manusia berupa minimnya prosedur tertulis dan terbatasnya pelatihan, serta hambatan kelembagaan berupa lemahnya koordinasi antara PDAM dan pemerintah daerah serta tidak tersedianya anggaran pembaruan infrastruktur. Penelitian ini merekomendasikan agar PDAM segera menetapkan jadwal distribusi resmi, membangun sistem pengaduan digital, dan pemerintah daerah mengalokasikan anggaran penggantian jaringan pipa serta membentuk mekanisme pengawasan PDAM yang berjalan lintas periode kepemimpinan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Penyediaan Air Bersih, PDAM, Kualitas Layanan, Hambatan Pelayanan

ABSTRACT

Clean water is the most basic human necessity that cannot be substituted by anything else in daily life. At the regional level, the responsibility for its provision rests with the Regional Water Company as the frontline of public service. However, in Kampung Kemili, Bebesen District, Central Aceh Regency, customers of PDAM Tirta Tawar have long faced recurring problems, including water outages lasting several days, turbid water quality especially during the rainy season, and unresponsive service when complaints are raised. Data shows that of 268 registered customers in Kampung Kemili, only 90 remain active while 178 have become inactive. This study aims to examine the quality of clean water supply services provided by PDAM Tirta Tawar to the community of Kampung Kemili and to identify the obstacles affecting those services. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving twelve informants drawn from PDAM staff, village government, community figures, civil society organizations, and customers. The findings reveal that PDAM Tirta Tawar's services have not met expected standards across four service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, and empathy, with aging pipe networks, an entrenched water rotation system, a severely limited number of field technicians, and poor customer communication standing as the most prominent shortcomings. The obstacles identified are layered in nature, encompassing technical barriers such as corroded pipes and inadequate filtration, human resource barriers including the absence of written operational procedures and limited training coverage, and institutional barriers reflected in weak coordination between PDAM and local government alongside the unavailability of infrastructure renewal budgets. This study recommends that PDAM immediately establish an official distribution schedule, develop a digital complaint management system, and that the local government allocate budgets for pipe network replacement while establishing a structured PDAM oversight mechanism that remains consistent across changes in regional leadership.

Keywords: *Public Service, Clean Water Provision, PDAM, Service Quality, Service Barriers*