

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air adalah unsur yang memiliki keterkaitan erat dengan kehidupan manusia sehari-hari dan memegang peranan penting dalam keberlangsungan serta kualitas hidup. Oleh karena itu, air harus tersedia dalam jumlah yang cukup dan dengan kualitas yang memenuhi standar. Selain sebagai sumber daya alam, air juga merupakan komponen penting dalam ekosistem yang berperan vital bagi kehidupan manusia serta makhluk hidup lainnya. Pengelolaannya diatur oleh negara dan dimanfaatkan untuk kesejahteraan rakyat, sebagaimana tercantum dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih serta dampaknya yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat, prioritas terhadap sektor air bersih menjadi suatu hal yang wajar.

Perusahaan yang beroperasi dalam suatu daerah pasti atau tentu memiliki masalah dan rintangan dalam menjalankan roda perusahaan demi tercapainya tujuan dan maksud dibentuknya perusahaan tersebut. Tujuan yang diharapkan salah satunya adalah mensejahterakan masyarakat. Perusahaan memerlukan strategi ataupun upaya untuk memenuhi ataupun mencapai tujuan yang diharapkan.

Strategi adalah respons yang dirancang secara sengaja terhadap peristiwa-peristiwa dalam lingkungan tertentu yang dianggap signifikan atau menguntungkan. Pelaksanaan strategi dilakukan dengan uji tuntas dan berdasarkan pertimbangan rasional. Strategi ini dirancang untuk memperjelas langkah-langkah yang diambil dan

akan diambil oleh organisasi dalam mencapai tujuannya.(Amalia Yunia Rahmawati, 2020)

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) juga memiliki rencana bisnis yang terstruktur. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, khususnya Pasal 7, tujuan pendirian BUMD adalah untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah serta menyediakan barang dan jasa yang memiliki nilai signifikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, BUMD harus memperhatikan kondisi, karakteristik, dan potensi daerah setempat.(Febrida & Ekaputri, 2023)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu contoh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola oleh pemerintah. PDAM bertugas untuk menangani dan menyediakan air minum bagi masyarakat. Namun, kapasitas PDAM dalam menyediakan air bersih sering kali masih terkendala oleh masalah kualitas dan jangkauan layanan. Kendala ini merupakan salah satu tantangan utama dalam pengelolaan air bersih yang perlu terus diatasi.(Rawung et al., 2023)

Penyediaan air bersih bagi masyarakat umum merupakan tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM terdapat di setiap provinsi, kota, dan kabupaten di Indonesia. Kewenangan eksekutif dan legislatif daerah meliputi pengawasan dan pengelolaan PDAM sebagai badan usaha yang menyediakan air bersih. Meskipun demikian, hanya sekitar 20% penduduk Indonesia yang memiliki akses terhadap air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Sayangnya, akses ini sebagian besar terkonsentrasi di wilayah

metropolitan, sehingga sekitar 82% masyarakat Indonesia masih harus mengonsumsi air yang tidak layak.(susanto, 2023)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 menjelaskan tentang Sumber Daya Air, khususnya dalam Pasal 1 ayat 8 dan 10, bahwa Pengelolaan Sumber Daya Air meliputi upaya perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi terhadap konservasi, pemanfaatan, serta pengendalian daya rusak air. Pengelolaan yang efektif ini diharapkan dapat membantu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mencapai keberhasilan dalam penyediaan air minum bagi masyarakat, sebagaimana yang pernah dicapai hingga tahun 1997. Selain itu, diperlukan perencanaan yang komprehensif dan terpadu untuk menghasilkan rencana pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan.(Indonesia, 2019)

Dengan demikian, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tugas untuk memberikan manfaat dan pelayanan dalam industri air minum sejak penegasan hukum tersebut diterbitkan. Operasi PDAM meliputi pengumpulan, pengolahan, dan pemurnian air, yang kemudian disalurkan kepada masyarakat atau pelanggan di wilayah sekitarnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Aceh Tamiang didirikan berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang, yang disahkan pada tahun 2021 dan masih beroperasi hingga saat ini. Dengan penerbitan qanun ini, nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tamiang resmi diubah menjadi Perusahaan Air Minum Tirta Tamiang. Perumda Tirta Tamiang bertanggung jawab dalam mengelola dan menyuplai kebutuhan air bersih di wilayah Kabupaten Aceh Tamiang.

Untuk penerapan dan pengelolaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum, maka perusahaan harus memiliki strategi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Seperti di Daerah Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang terdapat sebuah Perumda Air Minum Tirta Tamiang yang merupakan penyelenggara publik dan memiliki peran dalam mengelola air bersih bagi kepentingan masyarakat di wilayah tersebut, sebagai salah satu badan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Di Karang Baru Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang perlu memberikan pelayanan yang prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat selaku pengguna.

Perumda Air Minum Tirta Tamiang adalah lembaga pemerintah yang berperan sebagai penyedia layanan air bersih dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Meskipun masih terdapat berbagai permasalahan dan tantangan dalam proses produksi dan distribusi air bersih, khususnya di wilayah Karang Baru, Perumda Air Minum Tirta Tamiang tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Peraturan Daerah Nomor 387 Tahun 2021 Tentang Penetapan Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Program Hibah Air Minum Perkotaan bagi masyarakat Berpenghasilan Rendah Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang Secara Swakelola Tipe 1 Dalam Kabupaten Aceh Tamiang.

Standar Operasional Prosedur pengawasan kualitas air, yang bertujuan untuk menjamin kualitas air dengan hasil pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) telah memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tugas dalam pemantauan kualitas air mencakup berbagai kegiatan, seperti menyiapkan

peralatan, mengumpulkan sampel air, mendokumentasikan tanggal pengumpulan, serta mengambil sampel berdasarkan jenis inspeksi yang telah dijadwalkan. Pengujian dilakukan di laboratorium, baik internal PDAM maupun laboratorium rujukan, untuk membandingkan sifat fisik, kimia, dan biologi sampel air guna menilai kualitasnya. Untuk memastikan air minum yang diproduksi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010, dilakukan dua tahap pengawasan: pemantauan kualitas air minum eksternal oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dan pemantauan kualitas air minum internal oleh operator air minum.

Keputusan Bupati Aceh Tamiang Nomor 45 Tahun 2021 Tentang Penunjukan Dewan Pengawas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang, yaitu kepada Drs.ABDULLAH yang menjabat Sebagai Plt.Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, dan sebagai unsur pejabat pemerintah. Tugas dan fungsi dewan pengawas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang berpedoman pada Qanun Kabupaten Aceh Tamiang No. 6 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang. Adapun tugas yang harus dilaksanakan yaitu melakukan pengawasan, pembinaan dan pengendalian terhadap pengelolaan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang, mengawasi dan memberi nasehat kepada Direksi/Direktur dalam menjalankan pengurusan Perumda Air Minum Tirta Tamiang, dan juga Memberikan pertimbangan dan saran kepada Bupati guna perbaikan dan pengembangan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang. (*Uu_2021* n.d.)

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Qanun Kabupaten Aceh Tamiang No. 6 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Perusahaan

Umum Daerah Air Minum Tirta Tamiang dalam pasal 9, Perumda Air Minum Tirta Tamiang mempunyai fungsi:

- a. Perumusan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan bidang pengelolaan air minum.
- b. Pelaksanaan pengurusan Perumda Air Minum Tirta Tamiang sesuai dengan kebijakan pemerintah kabupaten dan berpedoman kepada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengkoordinasian penyusunan program bidang pengelolaan air minum daerah.
- d. Pelaksanaan pengembangan dan evaluasi program bidang pengelolaan air minum daerah.
- e. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, humas, pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan.

Saat ini terdapat dua sungai besar di Kabupaten Aceh Tamiang. Sungai Simpang Kiri dan Sungai Tamiang. Kedua sungai ini merupakan salah satu sumber air baku utama bagi sistem penyediaan air minum Perumda Air Minum Tirta Tamiang di Kabupaten Aceh Tamiang. (Eddy, 2023)



Gambar 1.1 Kondisi Air Perumda Air Minum Tirta Tamiang saat keruh

Fenomena diatas terjadi lantaran berubahnya temperature air secara drastis karena hujan melanda dengan intensitas waktu yang cukup panjang , kedalaman air meningkat membuat tumbuh-tumbuhan rendah tenggelam dan mati. Inilah yang mengubah kondisi air menjadi keruh/kecoklatan.

Warga Keluhkan Air PDAM Tirta Tamiang Mati

✍ Saiful Alam. SE ⌚ 17.17 📁 WARGA



Direktur Perumda Tirta Tamiang: Kami Masih Berjibaku dengan Lumpur



Sejumlah Karyawan terjun langsung kedalam sungai berlumpur untuk mengangkat lumpur yang menutupi jalur air masuk kanal intake pendistribusian air dari sungai ke waduk. (Humas PDAM).

Gambar 1.2

Peristiwa Perumda Air Minum Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang

Kejadian di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang seperti yang disebutkan merupakan hal yang umum terjadi. Direktur Perumda Air Minum Tirta Tamiang, Ismail, mengungkapkan bahwa salah satu penyebab sering terjadinya gangguan dalam penyaluran air ke masyarakat adalah terjadinya

penumpukan lumpur di saluran pemasukan air dari sungai ke waduk, yang menghambat proses pengelolaan air.

Strategi yang akan di terapkan di Perumda Air Minum Tirta Tamiang atau langkah-langkah konkret yang dilakukan untuk kualitas air minum layak di konsumsi oleh pelanggan. Melakukan perawatan dan perbaikan rutin terhadap infrastruktur, seperti pembersihan mesin pompa intake dan jaringan pipa lainnya, merupakan salah satu tindakan yang dilakukan oleh Perumda Tirta Tamiang. Selain itu, Perumda Tirta Tamiang dapat meningkatkan pendapatan dan efisiensi serta keuntungan dengan memperbaiki kuantitas dan kualitas pelayanan air bersih sambil tetap menjaga daya dukung lingkungan sekitar. Untuk meningkatkan pelayanan air bersih bagi warga dengan cakupan minimal 80%, Perumda Tirta Tamiang perlu mengembangkan kelembagaan sektor air bersih serta memperluas jaringan pipa untuk menyediakan layanan air bersih ke daerah-daerah terpencil di Kabupaten Tamiang.

Ada 8 Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang ada pada Perumda Air Minum Tirta Tamiang yaitu: Kecamatan Kejuruan Muda (Semadam), Kecamatan Bandar Pusaka (Babo), Kecamatan Tamiang Hulu (Pulau Tiga), Kecamatan Kota Kuala Simpang, Kecamatan Karang Baru, Kecamatan Rantau, Kecamatan Bendahara (Sungai iyu) dan Kecamatan Seruway.

Peristiwa di atas yaitu suplai air bersih dari Perumda Tirta Tamiang ke seluruh pelanggan di Aceh Tamiang akan terhenti sementara. Hal itu disebabkan karena 8 instalasi pengolahan air bersih milik Perumda Tirta Tamiang di Kabupaten Aceh Tamiang mengalami kelumpuhan total akibat tingginya kandungan lumpur pada air sungai. Dampak dari banjir lumpur tersebut mengakibatkan 8 instalasi pengolahan air

bersih yang berada di Aceh Tamiang tidak dapat mendistribusikan air bersih kepada para pelanggan



Gambar 1.3 Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Tamiang ke Pelanggan Terhenti

Keluhan mengenai masalah kualitas air memang serius karena berkaitan langsung dengan kesehatan dan kenyamanan masyarakat. Beberapa masalah yang sering dilaporkan terkait kualitas air adalah kekeruhan, bau tidak sedap, atau rasa yang tidak biasa, penting untuk segera mengkomunikasikan keluhan ini kepada pihak Perumda Tirta Tamiang agar mereka dapat melakukan investigasi mendalam dan mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kualitas air yang disediakan kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Data jumlah pelanggan Perumda Tirta Tamiang

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2019	18502
2.	2020	20938
3.	2021	24074
4.	2022	27238
5.	2023	28042

Sumber : Perumda Tirta Tamiang Tahun 2023

Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Tamiang (BPS) yaitu jumlah masyarakat Aceh Tamiang pada akhir Tahun 2023 berjumlah 308.102 penduduk, persentase jumlah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Tamiang pada tahun 2023 berjumlah 28.042 pelanggan. Jadi jumlah persentase pelanggan Perumda Tirta Tamiang yaitu 9,1% dari jumlah penduduk Kabupaten Aceh Tamiang.

Berdasarkan Fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak Perumda Air Minum Tirta Tamiang, yaitu air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh, air sering mati dan air macet sehingga terkesan tidak layak di konsumsi, dan juga debit air yang kecil, ini merupakan keluhan utama dari konsumen. Oleh karena itu masyarakat merasa kecewa terhadap Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang. Masyarakat menganggap ini sebuah kendala yang sangat susah di karenakan hampir rata-rata masyarakat menggunakan air bersih dari Perusahaan

Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang tersebut. Hal ini menjadi permasalahan yang serius dan harus ditanggapi pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang.

Berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Strategi Perumda Air Minum Tirta Tamiang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Aceh Tamiang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Analisis Strategi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Meningkatkan Pelayanan air bersih?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas adapun yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

1. Analisis Strategi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang dalam meningkatkan pelayanan air bersih dalam menjaga kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.
2. Kekuatan (*Strengths*) yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Tamiang dalam penyediaan air bersih dapat meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas layanan air bersih di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Kelemahan (*Weaknesses*) internal yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Tamiang dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Aceh Tamiang.

4. Peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan air.
5. Ancaman (*Threats*) eksternal yang dapat mempengaruhi keberlangsungan layanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Agar memperoleh gambaran yang jelas dan terhindar dari meluasnya masalah dalam memahami isi proposal skripsi ini, penelitian ini difokuskan kepada:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana Analisis Strategi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang dalam meningkatkan pelayanan air bersih.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi masukan bagi pemerintah Aceh Tamiang khususnya Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum di kantor Tirta Tamiang di Kabupaten Aceh Tamiang khususnya yang memiliki peran penting menunjang sektor kesejahteraan publik.
2. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengetahuan serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Tamiang dalam meningkatkan pelayanan air bersih bagi publik di Kabupaten Aceh Tamiang.