

---

## Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang

---

Musyarofah Nur Wahidah<sup>1</sup>, Diana Hertati<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: [Musyarofahnur25@gmail.com](mailto:Musyarofahnur25@gmail.com), [diana.adne2023@gmail.com](mailto:diana.adne2023@gmail.com)

---

Diterima	20	November	2024
Disetujui	30	Desember	2024
Dipublish	30	Desember	2024

### Abstract

Tirta Kencana Regional Public Company for Drinking Water, Jombang Regency, is one of the companies in Indonesia that provides and manages water resources. It is hoped that this management process will make it easier for people to obtain clean water to meet their daily needs. This research was analyzed using Sondang P. Siagian's theory of effectiveness, there are several aspects to determine effectiveness, namely 1) Measure of Time, 2) Measure of Price, 3) Measure of Socio-Cultural Values, 4) Measure of Accuracy. This clean water supply service has been running in accordance with standard procedures determined by the company. The community is helped by the existence of PERUMDAM Tirta Kencana Jombang Regency, especially Jombang District, they can more easily access clean water with fairly good service and appropriate prices. The research results show that there are still many staff shortages in providing clean water both in terms of time and ethics, but this can still be tolerated.

---

**Keywords:** Service, Effectiveness, Perumdham

---

### Abstrak

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang menyediakan dan mengelola sumberdaya air. Proses pengelolaan ini diharapkan agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh air bersih dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori efektifitas dari Sondang P. Siagian, terdapat beberapa aspek untuk mengetahui efektifitas yaitu 1) Ukuran Waktu, 2) Ukuran Harga, 3) Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya, 4) Ukuran Ketelitian. Pelayanan penyediaan air bersih ini sudah berjalan sesuai dengan standart prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. Masyarakat terbantu dengan adanya PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang khususnya Kecamatan Jombang mereka lebih mudah dalam mengakses air bersih dengan pelayanan yang cukup baik dan harga yang sesuai.

---

**Kata Kunci:** Pelayanan, Efektivitas, Perumdham

---

### Pendahuluan

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”. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan penting dalam pengelolaan air bersih. Mereka bertanggung



jawab atas penyediaan air bersih di tingkat lokal. Sebagai contoh, dalam draf Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) mengenai Perusahaan Air dan Sistem Penyediaan Air Minum, pemerintah akan membatasi keterlibatan swasta dalam pengelolaan air bersih, sehingga BUMD diharapkan dapat memainkan peran yang lebih besar dalam hal ini. 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. Melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) BUMD berharap bisa melakukan pemerataan kebutuhan air bersih menggigit air bersih dibutuhkan pada segala bidang.

PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan salah satu perusahaan penyediaan air bersih di Indonesia, 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 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 diatas 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.

Pelayanan dapat berjalan dengan maksimal, perlu adanya suatu usaha mewujudkan keberhasilan pelayanan, 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.

### Metode Penelitian

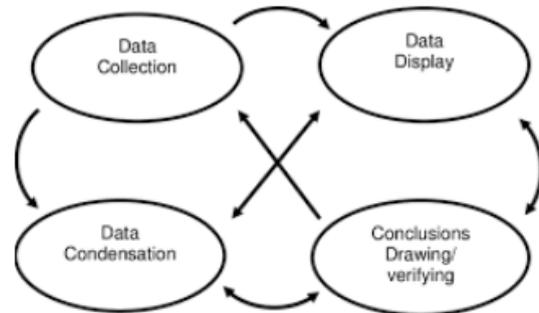
Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana semua data yang diperoleh akan diuraikan dalam bentuk deskriptif yang kemudian dianalisis secara mendalam mengenai suatu keadaan dan fenomena yang terjadi. Penelitian ini akan membahas tentang Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara kepada informan dan pihak-pihak terkait secara langsung dengan topik yang diteliti. Data skunder diperoleh melalui studi literatur, dokumentasi dan arsip yang relevansi berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder juga didapatkan melalui dokumen Perundang-undangan, jurnal, laporan dan lain-lain.

Metode yang digunakan menentukan informan adalah *Purposive sampling*. Data akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data menurut Sondang P. Siagian yang terdiri dari: 1) Ukuran Waktu, 2) Ukuran Harga, 3) Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya, 4) Ukuran Ketelitian. Menguji keabsaan data penelitian kualitatif meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Menurut Sugiono (2019), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Metode analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini metode yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), dimana analisis data kualitatif ini dilakukan melalui beberapa tahap yaitu sebagai berikut :

Gambar 1 Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model) Miles dan Huberman



Sumber : (Matthew B. Miles, A Micheal Hubermen, dan Johnny Saldana (2014) Komponen Analisis Data (Interactive Model) dalam Fiantika (2022)

### Hasil dan Pembahasan

#### Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih PERUMDAM Tirta Kencana Kecamatan Jombang

Efektivitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang terdapat 4 fokus dalam penelitian ini dengan mengukur efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari organisasi dalam memberikan pelayanan yang meliputi:

#### Ukuran Waktu

Pelayanan penyediaan air bersih kepelanggan bahwa waktu dalam pelayanan kepelanggan tidak lebih dari 15 menit, maka hal tersebut sesuai dengan SOP pelayanan penyediaan air bersih. Hal diatas menyatakan bahwa sudah sesuai dengan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum



penyelenggaraan pelayanan publik dalam prinsip pelayanan penyelenggaraan publik mendefinisikan bahwa kepastian waktu sebagai pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang telah melakukan pelayanan baik pelayanan pemasangan sambungan baru untuk memperoleh air bersih maupun pelayanan pengaduan yaitu pelayanan yang dilakukan belum sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pegawai yang seharusnya sesuai dengan SOP pelayanan penyediaan air bersih PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Maka dalam hal ini waktu pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan belum sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.

### ***Ukuran Harga***

Pelayanan penyedia air bersih PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara dengan *key Informan* dan pegawai pelayanan penyedia air bersih bahwa pelayanan penyedia air bersih terdapat biaya pemasangan baru dengan nominal Rp. 1.050.000 ribu dan untuk pengaduan jika terjadi kendala air bersih tidak dipungut biaya. Namun, apabila ada kerusakan pada pipa persil akan dikenakan biaya tambahan.

Selain itu terdapat uraian penjelasan dari beberapa pelanggan yang melakukan pelayanan pemasangan sambungan baru terkait biaya pemasangan baru pelanggan menyatakan bahwa pelayanan pemasangan sambungan baru dikenakan biaya awal Rp. 1.050.000 dan untuk pengaduan tidak dipungut biaya jika terjadi permasalahan pada air. Namun jika terjadi permasalahan pada pipa persil akan dikenakan biaya tambahan. Menurut (Candra, 2018) yang menyatakan bahwa maklumat pelayanan

merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan dan pengayoman, kepastian biaya yang mengajukan pemasangan sambungan baru dan pengaduan yang melakukan pengawasan.

### ***Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya***

Sikap dan kemampuan pegawai pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pelanggan. Hal ini ukuran nilai-nilai sosial dan budaya melihat sejauh mana sikap pegawai pelayanan penyedia air bersih dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang akan melakukan pemasangan sambungan baru. Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara dengan *Key Informan* dan pegawai pelayanan penyedia air bersih di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang bahwa pegawai pelayanan penyedia air bersih sudah memberikan sikap yang baik kepada pelanggan yang menerima pelayanan.

Sikap yang baik ini, seperti sopan, santun dan ramah kepada pelanggan yang menerima pelayanan. Serta tidak diskriminasi terhadap pelanggan karena hal itu sudah menjadi tidak boleh dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, pendapat yang serupa dari pelanggan yang menerima pelayanan bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah dikatakan baik, sopan, dan ramah. Serta tidak melakukan sikap diskriminasi terhadap pelanggan. Akan tetapi ada sikap pegawai yang sedikit kebingungan dalam menjelaskan bagaimana prosedur pemasangan sambungan baru kepada pelanggan. Menurut (Candra, 2018) salah satunya yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pada pelanggan.

### ***Ukuran Ketelitian***



## Daftar Pustaka

Pegawai pelayanan penyedia air bersih PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang menunjukkan petugas sudah teliti atau akurat dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan yang menerima pelayanan. Akan tetapi pegawai pelayanan mengatakan bahwa cukup optimal dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan yang menerima pelayanan.

Hal diatas, menunjukkan sesuai dengan teori Sondang P.Siagian (2019:153) yang menyatakan bahwa Efektivitas pelayanan diukur dari salah satu indikator ukuran ketelitian yaitu menunjukkan jasa yang diberikan akurat atau tidak. Namun harus diperhatikan mengenai optimalisasi kinerja pegawai dalam melayani masyarakat yang menerima pelayanan masih dibidang cukup baik dan lebih di tingkatkan lagi dikarenakan masih adanya keluhan mengenai mutu kualitas pelayanan sebagai penyedia air bersih.

## Kesimpulan

Pelayanan Penyediaan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang masih terdapat beberapa permasalahan, dalam hal waktu, kesopanan, dan ketelitian pegawai. hal ini menjadi bahan evaluasi perusahaan terkait dengan pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan harus dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan agar tidak terjadi hal yang mengakibatkan pelanggan tidak nyaman. Hal Ketepatan waktu merupakan hal terpenting dalam pelayanan karena berkaitan langsung dengan pelanggan dan juga harus diperhatikan karena sangat berpengaruh penting. Proses pelayanan merupakan kunci utama dari suatu perusahaan untuk bisa lebih baik. Keberhasilan perusahaan ditentukan dari berbagai sisi salah satunya dalam pelayanan.

- Arliliwati, Rusli, Z., & Febri Yuliani. (2020). Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 323–327.
- bidin A. (2017). *Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность»*. *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 4).
- Candra, G. (2018). Efektivitas organisasi pemerintah dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (imb) (study kantor wilayah pelayanan, perizinan dan penanaman modal kabupaten Solok). *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Menara Ilmu*, XII(7), 1–6.
- Ditjen Cipta Karya. (2022). Pamsimas 2022 Pedoman Umum Program Pamsimas.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Geoniti, G. M. (2019). Analisis Kebutuhan Dan Ketersediaan Air Pdam Tirtawening Wilayah Bandung Timur Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung, xx(x), 1–7. Retrieved from <http://eprints.itenas.ac.id/id/eprint/1613>
- Hardani et al. (2022). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. LP2M UST Jogja*.
- Hata Wibowo, M. T., & Setiawan, S. (2022). Analisis Efektivitas Organisasi Pada Desa Raharja Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. *Neo Politea*, 3(1), 21–35. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.491>
- Kusumawiranti, R. (2022). Pengelolaan Air Bersih (Pab) Banyumili Berbasis Masyarakat Di Srimulyo Piyungan Bantul. *Populika*, 10(2), 62–72. <https://doi.org/10.37631/populika.v10i2.546>
- Lismawati. (2021). Evaluasi Kualitas Air Pada Sistem Pengelolaan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Kecamatan Bukit Kab. Bener Meriah. *Lingkar : Journal of Environmental Engineering*, 2(2), 1–10.



- <https://doi.org/10.22373/ljee.v2i2.1361>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. Retrieved from <https://www.jurnal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.jurnal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Nursantosa, I., Hariyadi, M. R. P., Paskalis, T., & Ramdhan, M. F. S. (2023). Analisis Pengelolaan Sumber Daya Air Oleh BUMN, BUMD dan BUMS Sebagai Bentuk Kerjasama Dalam Meningkatkan Perekonomian Nasional. *Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(12), 219–230.
- Nusantara, D. A., Pendidikan, J., Vol, B., & Arrahmaniyah, O. S. (2023). Research And Development ( R & D ) Penelitian Yang Inovatif Dalam Pendidikan, 1(1).
- Oktohandoko, M. Q. (2019). Pengelolaan Sumberdaya Air pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Yogyakarta Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 85/PUU-XI/2013. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 105. <https://doi.org/10.30595/jhes.v2i2.5612>
- Parawu, H. E., Tahir, N., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., ... Makassar, U. M. (2023). 11381-35686-1-Pb, 4(April).
- Pramesti, D. S., & Puspikawati, S. I. (2020). Analysis of Turbidity Test Bottled Drinking Water In Banyuwangi District. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 75–85. <https://doi.org/10.22487/preventif.v11i2.59>
- Purwanto et al. (2022). Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*, (March). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/359232993\\_PRINSIP\\_ASAS\\_DAN\\_UNSUR\\_PELAYANAN\\_PUBLIK](https://www.researchgate.net/publication/359232993_PRINSIP_ASAS_DAN_UNSUR_PELAYANAN_PUBLIK)
- Rahmadani, N., Syafri, M., & Mustari, S. (5715). *WATER AND SUSTAINABILITY ENVIRONMENT* Penerbit FATIMA PRESS 2023.
- Rawung, C. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2023). No Title, 3(1), 1–8.
- Ristiani, I. Y., & Publik«, P. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, X(2), 165–178.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, (August), 1–168. Retrieved from [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin\\_Sellang\\_S\\_Sos\\_M\\_AP\\_STRATEGI\\_DALAM\\_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ)
- Supriatna, C. (2021). PERKEMBANGAN Yudi Rusfiana.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). Manajemen Publik. *The Journal Publishing*, 28.
- Zaini, P. M., Zaini, P. M., Saputra, N., Penerbit, Y., Zaini, M., Lawang, K. A., & Susilo, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

