

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu sumber daya alam utama yang digunakan oleh manusia setiap harinya. Keberadaan sumber daya air bersih menjadi salah satu kebutuhan manusia yang mengalami krisis jumlah ketersediaannya. Krisis air bersih yang terjadi tidak hanya diakibatkan oleh adanya perubahan iklim, tetapi juga disebabkan oleh perkembangan perkotaan dan pertumbuhan populasi yang eksplosif yang mendorong munculnya tuntutan masyarakat mengenai hak-hak mereka untuk mendapatkan akses air minum aman yang universal dan persamaan hak atas air (Zaragosa, 2019).

Keberadaan sumber daya air bersih memiliki peran yang sangat strategis dan harus selalu tersedia dalam jumlah yang dibutuhkan, sehingga dapat menunjang kebutuhan dan pembangunan manusia pada masa sekarang maupun masa yang akan datang (Rahmawati & Firman, 2022). Dikarenakan alasan-alasan tersebut, keberadaan sumber daya air bersih termasuk salah satu isu pembangunan sosial dan ekonomi dunia yang harus ditingkatkan sebelum tahun 2030 untuk dapat menjaga ketersediaan sumber daya air dan meningkatkan kesejahteraan hidup manusia secara global. Isu ketersediaan air bersih tercakup dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) yaitu suatu rencana aksi global yang dibentuk oleh para pemimpin dunia dalam Perserikatan Bangsa-Bangsa

(PBB) yang berisi 17 tujuan dan 169 target. Salah satunya adalah akses air bersih dan sanitasi yang menjadi tujuan ke-enam dari SDGs.

Permasalahan ketersediaan air bersih di Indonesia telah menjadi persoalan panjang yang tidak kunjung selesai. Indonesia telah mengadopsi tujuan keenam dari SDGs yaitu Ketersediaan Akses Air Bersih dan Sanitasi dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, dan hal ini tidak dilakukan tanpa alasan. Berdasarkan studi terhadap kualitas air minum rumah tangga di Indonesia yang dilakukan pada tahun 2020, akses mendapatkan air minum aman konsumsi mencapai 15,3% di perkotaan, dan hanya 8,3% di daerah pedesaan (Pusat Penelitian dan Pengembangan Kementerian Kesehatan, 2021). Sedangkan studi lainnya yang dilakukan pada awal tahun 2022, ditemukan 70% dari total 20.000 sumber air minum yang diuji di Indonesia positif tercemar limbah tinja (Unicef, 2022).

Penyediaan dan pengelolaan sumber daya air bersih di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, yang termasuk di dalamnya pada Pasal 9 menjelaskan mengenai pengelolaan sumber daya air yang diberikan kewenangannya kepada Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan pengelolaan sumber daya air. Kemudian dijelaskan lebih lanjut pada Pasal 15 pengelolaan sumber daya air yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota mencakup penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya air berdasarkan kebijakan pengelolaan air nasional dan provinsi, menyusun pola dan rencana

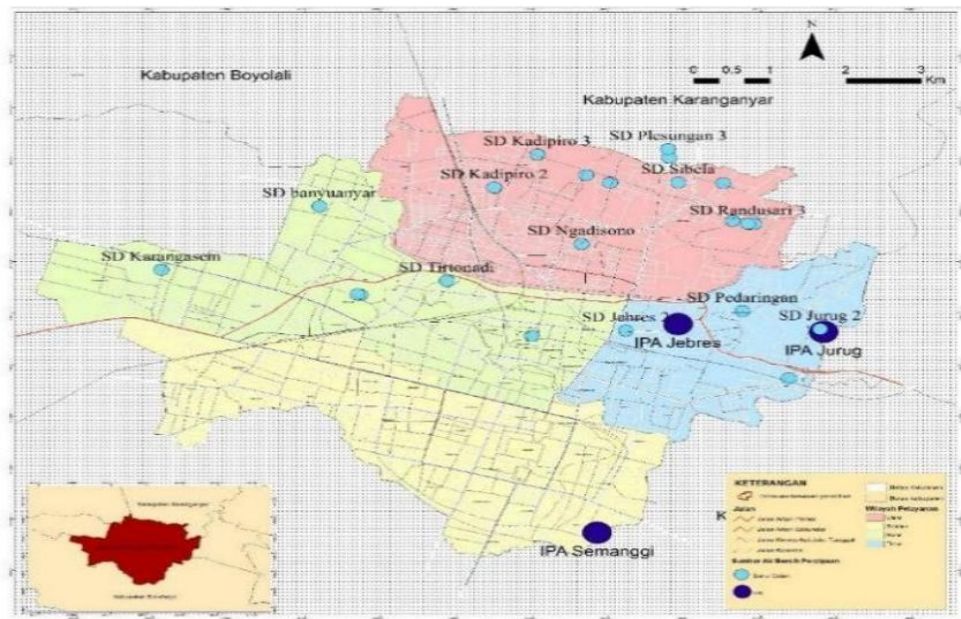
pengelolaan air sungai, mengelola kawasan lindung sumber air, menyelenggarakan proses perizinan penggunaan sumber daya air dalam satu kabupaten/kota, dan menjamin penyediaan air baku kepada masyarakat.

Pengelolaan sumber daya air di daerah kabupaten/kota oleh pemerintah daerah dilakukan melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang merupakan satuan sarana dan prasarana penyediaan air minum di daerah yang meliputi operasi dan pemeliharaan, perbaikan, peningkatan sumber daya manusia, serta kelembagaan pengelola air bersih dan air minum. Cara yang digunakan oleh pemerintah untuk dapat melakukan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yaitu dengan membentuk badan penyelenggara SPAM melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Salah satu organisasi BUMD yang memiliki tugas khusus untuk mengurus segala kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya air di daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau nama lainnya yaitu Perumda Air Minum.

Dalam administrasi publik, *public goods* mencakup layanan dasar yang harus disediakan pemerintah demi kesejahteraan masyarakat, terutama dalam sektor kesehatan dan pendidikan. Kebutuhan akan air bersih termasuk dalam kategori kesehatan karena akses terhadap air bersih merupakan faktor fundamental dalam menjaga kesehatan masyarakat. Perumda air minum sebagai sebuah perusahaan yang menghasilkan barang publik (*public goods*) kepada masyarakat sudah selayaknya dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh sebab itu, Perumda air minum dituntut untuk

dapat melayani kebutuhan air bersih pelanggan yang memenuhi syarat dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitasnya serta dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dalam hal informasi, kecepatan penanganan gangguan, penanganan komplain pelanggan dan sebagainya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut maka perlu adanya pengukuran tingkat keberhasilan pengelolaan, terutama dalam hal capaian pelayanan air minum kepada masyarakat, capaian pengelolaan keuangan secara prinsip ekonomi yang sehat dan berkelanjutan, capaian operasional teknis sesuai dengan NSPM yang seharusnya dan capaian pertumbuhan organisasi secara profesional.

Kota Surakarta merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari 5 kecamatan dan 54 kelurahan. Daerah Kota Surakarta memiliki luas wilayah sebesar 46,72 km² atau 4.672 Ha atau sebesar 0,14% dari luas Provinsi Jawa Tengah. Dalam upaya menyediakan sumber daya air bersih kepada penduduknya, Pemerintah Kota Surakarta melakukan pengelolaan air melalui Perusahaan umum daerah (Perumda) Air Minum Toya Wening. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening merupakan perusahaan milik Pemerintah Kota Surakarta yang berdiri sejak tahun 1927 dengan wilayah pelayanan meliputi 54 kelurahan di Kota Surakarta dan beberapa kelurahan lain di luar wilayah Kota Surakarta. Perumda Toya Wening merupakan satu-satunya perusahaan air bersih milik daerah di Kota Surakarta yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan air bersih kepada penduduk Kota Surakarta.



Gambar 1. 1 Peta Wilayah Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kota Surakarta

Sumber : Perumda Air Minum Toya Wening, 2020

Penyediaan air bersih di Kota Surakarta merupakan tanggung jawab dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta. Berdasarkan peta persebaran pelayanan penyediaan air bersih Perumda Toya Wening Kota Surakarta dapat dikatakan bahwa hampir keseluruhan penduduk Kota Surakarta telah memiliki akses terhadap sumber air bersih yang layak. Hal ini juga didukung data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dalam Survei Sosial Ekonomi Nasional tahun 2023, terjadi peningkatan dalam persentase rumah tangga di Kota Surakarta yang memiliki akses terhadap sumber air minum layak yang sebelumnya pada tahun 2022 sebesar 85,62% menjadi 89,35% pada tahun 2023, baik dalam bentuk saluran perpipaan atau non-perpipaan. Akan tetapi, hal ini berbanding terbalik dengan jumlah

pelanggan yang menerima air bersih dari hasil pengelolaan air oleh Perumda Toya Wening Kota Surakarta berdasarkan data terbaru sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan (Jiwa)
1	2020	58.013
2	2021	57.648
3	2022	57.640
4	2023	56.964

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta, 2023

Jumlah penduduk Kota Surakarta yang mendaftarkan dirinya sebagai pelanggan Perumda Toya Wening terus mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena mayoritas pelanggan memiliki sumber air alternatif seperti sumur dalam dan sumur dangkal. Menurunnya jumlah pelanggan yang disebabkan oleh adanya program Pamsimas sebagai sumber air bersihnya terjadi karena belum adanya regulasi yang mengatur mengenai pemakaian air, sehingga terjadi tumpang tindih kepentingan antar penyedia air bersih. Tunggakan rekening juga menjadi salah satu alasan menurunnya jumlah pelanggan Perumda Toya Wening. Hal ini disebabkan apabila tunggakan sudah melewati batas waktu tertentu, misalnya tiga sampai empat bulan dan seterusnya tidak melakukan pembayaran rekening, maka layanan akan ditutup.

Diharto (2022) mendukung hal tersebut dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa menurunnya jumlah pelanggan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta karena ketidakpastian aliran air, kualitas air yang buruk, tarif air yang tinggi, dan tunggakan pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan juga disebabkan oleh kurangnya kapasitas produksi air yang belum mampu mendistribusikan air bersih kepada masyarakat.

Tabel 1. 2 Jumlah Distribusi Air Bersih yang disalurkan Perumda Toya Wening Kota Surakarta

Uraian	Satuan	2021	2022	2023
Pelanggan	Jiwa	57.648	57.640	56.964
Air yg disalurkan	m ³	14.378.521	13.954.457	13.686.545
Nilai Value	Rupiah	67.465.375.650	66.040.291.532	67.819.379.650

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta

Jumlah pendistribusian air bersih yang disalurkan oleh Perumda Toya Wening Kota Surakarta mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan distribusi air bersih di Kota Surakarta oleh Perumda Toya Wening menjadi sebuah isu yang perlu mendapat perhatian serius. Hal ini membawa berbagai akibat yang tidak hanya berdampak pada masyarakat, namun juga pada kelangsungan hidup dan perkembangan kota. Menurunnya jumlah air bersih yang disalurkan kepada masyarakat disebabkan oleh kurangnya kapasitas produksi air bersih yang dihasilkan oleh Perumda Toya Wening yang tidak sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat. Oleh karena itu,

diperlukan peningkatan kinerja Perumda Toya Wening untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat di Kota Surakarta.

Tabel 1. 3 Cakupan Pelayanan Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021

Uraian Cakupan Pelayanan (%)	Target		Realisasi	Selisih (%)	
	Rencana Bisnis	RPJMD Kota Surakarta		Rencana Bisnis	RPJMD Kota Surakarta
Pelayanan Administrasi	77,88%	100%	34,49%	- 43,39%	- 65,51%
Pelayanan Teknis	79,19%	100%	38,98%	- 40,21%	- 61,02%

Sumber: Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta

Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021 memiliki kapasitas produksi sebesar 964,29 liter/detik. Dengan kapasitas produksi tersebut, Perumda Toya Wening hanya mampu memberikan cakupan pelayanan administrasi sebanyak 180.301 jiwa atau 34,49% dari jumlah penduduk sebanyak 522.728 jiwa, dan pelayanan teknis sebanyak 203.771 jiwa atau 38,98%.

Pada realitanya, cakupan pelayanan air bersih oleh Perumda Toya Wening belum mampu mencapai target 100% yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surakarta Tahun 2021-2026 yaitu mampu memenuhi kebutuhan air untuk seluruh penduduk di Kota Surakarta. Salah satu faktor yang menyebabkan belum tercapainya target ini adalah keterbatasan sumber daya air yang dimiliki oleh Perumda Toya Wening. Meskipun Perumda memiliki tiga sumber mata air utama sebagai

pasokan air bersih, kapasitas produksi dan distribusi air dari sumber-sumber tersebut masih belum cukup untuk menjangkau seluruh wilayah Kota Surakarta secara merata.

Tabel 1. 4 Sumber Air Baku yang Digunakan oleh Perumda Toya Wening Kota Surakarta

No.	Sumber Mata Air	Kapasitas (liter/detik)
1.	Mata Air Cokro Tulung di Kabupaten Klaten	400,00
2.	Sumur Dalam	264,29
3.	Instalasi Pengolahan Air dari Sungai Bengawan Solo (Jurug, Jebres, dan Semanggi)	300,00

Sumber: Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta

Sumber mata air Cokrotulung masih menjadi sumber air baku yang memiliki kapasitas produksi paling banyak dibandingkan dengan sumber air baku yang lain. Perumda Toya Wening Kota Surakarta telah lama bergantung pada sumber mata air Cokrotulung yang berada di Kabupaten Klaten sebagai sumber utama penyediaan air bersih bagi warga Kota Surakarta. Ketergantungan ini muncul karena air dari mata air Cokrotulung terkenal akan kualitasnya yang baik dan kapasitasnya yang cukup besar untuk memenuhi kebutuhan penduduk Surakarta. Namun, mengingat bahwa sumber air ini berada di wilayah administrasi Kabupaten Klaten dan merupakan aset daerah tersebut, maka dikhawatirkan akan menimbulkan masalah terkait kelangsungan pasokan air. Hal ini dapat terjadi apabila suatu saat Kabupaten Klaten memutuskan untuk tidak lagi mendistribusikan air ke Surakarta, sehingga akan

berdampak pada pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat di Kota Surakarta.

Meskipun Perumda Toya Wening sudah menerapkan strategi diversifikasi sumber air melalui pemanfaatan air Sungai Bengawan Solo yang selanjutnya diolah melalui Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang sudah ada di beberapa titik, yaitu IPA Jurug, IPA Jebres, dan IPA Semanggi. Sungai Bengawan Solo memiliki potensi besar sebagai sumber air alternatif untuk mengurangi ketergantungan terhadap sumber mata air di luar Kota Surakarta. Akan tetapi, hingga saat ini pengolahan air dari Sungai Bengawan Solo masih ditemui berbagai permasalahan terkait kualitas air yang disebabkan oleh pencemaran air. Dalam lima tahun terakhir, Sungai Bengawan Solo seringkali tercemar limbah etanol yang berasal dari industri pengolahan etanol di Sukoharjo yang mengakibatkan instalasi pengolahan air diberhentikan operasionalnya. Hal ini didukung dari pemberitaan yang diterbitkan dalam redaksi kompas.com pada 11 Oktober 2024. Petugas operasional intake IPA Semanggi, Purnomo mengatakan limbah etanol yang mencemari Sungai Bengawan Solo sudah terjadi sejak hari Rabu tanggal 9 Oktober 2024. Kondisi ini membuat pengolahan air bersih IPA Semanggi tidak bisa berjalan normal.

“Rabu sudah mulai tercemar limbah etanol. Kita *off*-kan dulu (operasional). Kita bisa ngolah lagi sampai sore. Terus tercemar limbah lagi. Kita *off*-kan lagi 4-5 jam pudar kita ngolah lagi. Pagi ini tercemar lagi,” tulisnya dalam redaksi tersebut (kompas.com. 11/10/2024).

Pencemaran ini berdampak pada operasional Perumda Toya Wening, sehingga suplai air bersih kepada masyarakat terganggu akibat keterbatasan kapasitas air cadangan di reservoir. Pemberhentian operasional secara berkala

akibat pencemaran menyebabkan terhentinya proses pengolahan air. Hal ini berdampak langsung pada terganggunya distribusi air bersih kepada pelanggan, yang pada akhirnya memperburuk kualitas pelayanan Perumda Toya Wening.

Selain mengelola sumber air, Perumda Toya Wening juga menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk komitmen untuk mendukung akses air bersih di wilayah yang sulit terjangkau oleh jaringan perpipaan. Salah satu inisiatif utama dari Perumda Toya Wening melalui program CSR ini adalah pembangunan reservoir umum di beberapa lokasi strategis, seperti di Pajang, Pasar Kliwon, dan Semanggi. Reservoir ini dirancang untuk menampung air bersih dan menyediakan cadangan air bagi masyarakat di sekitar area tersebut, terutama di wilayah yang sering menghadapi kendala pasokan dari jaringan utama. Dengan adanya fasilitas penampungan ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses air bersih, terutama saat terjadi gangguan distribusi.

Aprilia et. al. (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan air bersih kepada masyarakat, yakni disebabkan oleh keadaan pipa dan reservoir yang terbatas sehingga menghambat aliran air menuju rumah pelanggan. Keterbatasan reservoir dan kondisi pipa ini berkontribusi terhadap tidak optimalnya distribusi air bersih, yang dapat berdampak pada peningkatan angka kehilangan air atau *Non-Revenue Water* (NRW). NRW mencakup kehilangan air akibat kebocoran pipa, pencurian air, serta inefisiensi dalam sistem distribusi, sebagaimana juga diungkapkan oleh Haekal dkk (2020), yang menyatakan bahwa tingginya angka

NRW menjadi salah satu penyebab utama layanan Perumda Air Minum tidak berjalan optimal.

Tabel 1. 5 Tingkat kehilangan Air Perumda Toya Wening Tahun 2020-2021

Tahun	Kehilangan Air		Perubahan
	Volume (m3)	Persentase (%)	
2020	11.305.027,00	44,16%	
2021	11.221.295,00	43,83%	0,33%

Sumber: Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta

Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021, Tingkat kehilangan air Perumda Toya Wening Kota Surakarta masih tergolong tinggi. Volume air yang didistribusikan ke pelanggan yaitu sebesar 25.600.152,00 m3 sedangkan volume air yang telah diterbitkan rekening kepada pelanggan sebesar 14.378.689,00 m3, sehingga terdapat tingkat kehilangan air distribusi sebesar 11.221.295,00 m3 atau 43,83% atau senilai Rp52.797.539.530,40, jika menggunakan tarif rata-rata. Tingkat kehilangan air tersebut apabila dibandingkan dengan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0,33% dari 44,16% pada tahun 2020 menjadi 43,83%.

Namun, persentase kehilangan air pada tahun 2021 lebih tinggi dibandingkan dengan yang ditargetkan dalam Rencana Bisnis Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021, yaitu tingkat kehilangan air paling tinggi sebesar 25%. Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta, tingginya tingkat kehilangan air disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sebagian jaringan sudah melebihi umur teknis/rusak berat sehingga tidak dapat menerima tekanan air secara maksimal; meter air pelanggan sebagian

sudah melebihi umur teknis (5 tahun)/rusak sehingga mempengaruhi tingkat akurasi pengukuran pemakaian air; kondisi jaringan distribusi yang terbuka yang saling terhubung (interkoneksi) sehingga mengakibatkan tekanan air tidak merata; serta adanya kesalahan administrasi dan catatan meter yang tidak akurat.

Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kehilangan air di Kota Surakarta merupakan kurang optimalnya kinerja dari Perumda Toya Wening itu sendiri. Hal ini didukung oleh beberapa daerah yang mengeluhkan kualitas air yang keruh dan bau, serta air tampak hitam dan tidak bisa dikonsumsi, sebagaimana dalam pemberitaan yang diterbitkan dalam redaksi *detikjateng.com* pada 24 November 2023. Pelanggan atas nama Fadillah menyampaikan keluhannya melalui Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) terkait air kotor yang terjadi selama satu minggu di Perumahan Nasional Mojosoongo, Kecamatan Jebres, Kota Solo

“Disaring tetap sama saja. Saya punya bayi Pak yang sangat mengganggu, bagaimana mandinya. Tolong segera diatasi,” tulisnya dalam aduan tersebut (*detikjateng.com*. 24/11/2023).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa permasalahan air kotor masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan. Bahkan keluhan tersebut dibenarkan oleh Ketua RW 20 Mojosoongo, Sutarjo yang mengatakan bahwa kualitas air di Kelurahan Mojosoongo tidak layak konsumsi, sehingga warga terpaksa membeli air bersih untuk dikonsumsi.

"Tidak selalu, tapi pasti ada waktu-waktu itu setiap harinya. Pagi, sore, malam, itu pasti ada dimana air benar-benar kotor. Kalau habis mati, pas nyala airnya seperti kopi itu. Memang di Perumnas ini airnya tidak bisa dikonsumsi karena tidak layak. Sejak dulu sudah mengeluh air begini, air kotor, nggak layak konsumsi, ngalirnya nggak tentu. Kadang-kadang

malah 1 hari nggak ngalir" ungkap Sutarjo kepada detikJateng (24/11/2023).

Berdasarkan wawancara dalam pemberitaan yang diterbitkan dalam redaksi *detikjateng.com* dengan salah satu pelanggan Perumda Toya Wening tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas pengelolaan air bersih yang dilakukan oleh Perumda Toya Wening Kota Surakarta mengakibatkan hampir seluruh warga di Kelurahan Mojosongo mengeluhkan masalah krisis air bersih yang sudah dirasakan bertahun-tahun. Bahkan tidak hanya air kotor tetapi juga air yang mati atau tidak mengalir.

Dalam pelayanannya, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening masih mengalami beberapa permasalahan di antaranya adalah terbatasnya infrastruktur dan sistem penyediaan air minum di Perumda Toya Wening. Laporan Kinerja Perumda Air Minum Toya Wening tahun 2021 menyebutkan bahwa untuk akses air minum perpipaan di Kota Surakarta baru sekitar 34,63%, hal tersebut masih jauh dari target Perumda untuk dapat mencapai target 100% sehingga perlu upaya untuk bisa mencapai target tersebut. Selain itu, kebocoran air juga menjadi masalah utama yang sering dihadapi Perumda Toya Wening. Bahkan, tingkat kebocoran air perpipaan di wilayah pelayanan kota Surakarta masih tergolong sangat tinggi. Dari hasil laporan kinerja Perumda menyebutkan bahwa tingkat kebocoran di wilayah Kota Surakarta mencapai 43,83%. Penyebab utama terjadinya kehilangan air yang sangat tinggi ini karena usia pipa jaringan yang cukup tua yaitu pipa yang dipasang pada tahun 1928. Tingginya angka kebocoran juga dapat

disebabkan oleh berbagai hal di antaranya sambungan pipa-pipa air yang ilegal, pencurian air dengan cara pengecilan pemakain air, dan pengecilan tarif air.

Selain itu, masih terdapat beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu berupa debit air dan kontinuitas distribusi air. Keluhan ini seringkali berkaitan dengan air yang macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit air yang kecil. Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta pada tahun 2019, diketahui kuantitas air bersih perpipaan yang dilayani oleh Perumda Toya Wening Kota Surakarta mengalami penurunan pemakaian jumlah air dalam kurun waktu 5 tahun sebesar 3,06%, serta kurangnya kuantitas dan kontinuitas air yang mencapai standar yang ditetapkan oleh regulasi pemerintah. Sementara itu, Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta tahun 2021 menegaskan bahwa kontinuitas air yang didistribusikan oleh Perumda Toya Wening belum mencapai standar yang ditetapkan sehingga menjadi keluhan utama dari para pelanggan yang perlu segera ditindaklanjuti.

Kontinuitas air yang didistribusikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta belum mencapai standar. Hal ini tercatat pada Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021 yang menyatakan bahwa air yang terdistribusikan kepada pengguna air bersih baru mencapai 19,74 jam per hari. Hal tersebut belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 4 ayat (5) yang berbunyi, “Kontinuitas

pengaliran air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memberikan jaminan pengaliran selama 24 jam per hari”. Dalam hal tersebut dapat dilihat bahwa manajemen pengelolaan pendistribusian belum mampu mengatasi persoalan-persoalan yang muncul. Permasalahan teknis mengenai kuantitas serta kontinuitas air yang mengalir ke masyarakat merupakan keluhan yang paling sering dilontarkan oleh para pelanggan Perumda Toya Wening Kota Surakarta. Sehingga hal ini juga berdampak pada penurunan jumlah pelanggan Perumda Toya Wening, yang disebabkan oleh berbagai keluhan dan aduan yang disampaikan masyarakat baik itu secara langsung maupun tidak langsung mengenai penyediaan air bersih, yang tentunya akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta sehingga Perumda dituntut mampu untuk menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.



Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial

Sumber : Google Maps Perumda Toya Wening Kota Surakarta

Ketidakpuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Perumda Toya Wening yang dinilai kurang optimal dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Banyak masyarakat mengungkapkan keluhan mereka tentang pelayanan yang diterima melalui media sosial. Keluhan yang paling umum disampaikan oleh pelanggan Perumda Toya Wening Kota Surakarta, yaitu terkait aspek negatif dari layanan yang diberikan, seperti buruknya kualitas pelayanan, sikap karyawan yang tidak ramah, dan kurang responsif terhadap keluhan pelanggan. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu mengenai lambatnya respon dari pihak Perumda Toya Wening, terutama terkait dengan masalah teknis seperti kebocoran air, gangguan pasokan air, air mati, dan perbaikan meteran. Pelanggan Perumda Toya Wening sering merasa diabaikan dan tidak diprioritaskan ketika melaporkan masalah-masalah yang mereka hadapi. Bahkan, terdapat kasus di mana pengaduan pelanggan yang telah disampaikan berminggu-minggu lamanya tidak mendapatkan respon dan penanganan tindak lanjut yang semestinya dari pihak Perumda Toya Wening.

Permasalahan lambatnya respon dan penanganan keluhan pelanggan Perumda Toya Wening merupakan tantangan yang perlu ditangani secara komprehensif. Salah satu faktor utamanya adalah kompetensi sumber daya manusia di unit *customer service* yang kurang memadai dan terbatasnya sumber daya manusia dalam penanganan keluhan masyarakat melalui media sosial yang hanya dilakukan oleh satu orang. Kurangnya kemampuan komunikasi dari *customer service* dapat menyebabkan pelanggan merasa diabaikan dan tidak

diprioritaskan. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, efektif, dan dengan sikap yang ramah serta perhatian dari pihak perusahaan. Oleh sebab itu, kompetensi terutama kemampuan individu karyawan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta. Pelatihan yang diterapkan selama ini ternyata belum mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Wulan Rofiah (2021), yang mengungkapkan bahwa pelatihan yang diterapkan hanya berupa seminar dan tidak memaksimalkan praktikum dalam penyelesaian pekerjaan secara langsung, serta hal lainnya yang mempengaruhi yaitu kurangnya pemerataan pelatihan karena kesenjangan pendidikan yang tinggi antara karyawan lapangan dengan karyawan kantor Perumda Toya Wening Kota Surakarta.

Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan menyebabkan masyarakat merasa tidak puas terhadap kinerja Perumda Toya Wening. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang tercantum dalam Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimum Pelanggan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta, bahwa pelanggan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan. Ketidakpuasan pelanggan dapat menjadi konsekuensi serius bagi perusahaan, termasuk penurunan kepercayaan, reputasi yang buruk, dan potensi kerugian finansial. Oleh karena itu, penting bagi Perumda Toya Wening untuk secara aktif mengidentifikasi, mengatasi, dan memperbaiki masalah-masalah yang

menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan guna memperbaiki kualitas layanan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Melihat data yang disampaikan sebelumnya dapat ditemukan bahwa masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terkait permasalahan pengelolaan air bersih di Kota Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan air bersih kepada masyarakat belum mencapai tingkat yang diharapkan. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan Perumda Toya Wening maka dapat dilakukan penilaian terhadap kinerjanya. Selain itu, munculnya berbagai permasalahan yang menyangkut pemenuhan kebutuhan air bersih, menuntut Perumda Toya Wening untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya. Berdasarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini berupaya untuk menganalisis kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengelolaan air baku Sungai Bengawan Solo, serta mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta, dengan mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Toya Wening di Kota Surakarta (Studi Pengelolaan Sumber Air Baku Sungai Bengawan Solo)”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta dalam pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening di Kota Surakarta dalam pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta dalam pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan Perumda Air Minum Toya Wening di Kota Surakarta dalam pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pandangan ilmu administrasi publik. Penelitian ini dapat berkontribusi sebagai salah satu bentuk pengembangan ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan pemikiran akademis dalam menganalisis kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kota Surakarta. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan peluang implementasi ilmu yang telah diperoleh selama masa kuliah, dan diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan baru tentang bagaimana instansi Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta melakukan pengelolaan air bersih untuk dapat diterima oleh masyarakat. Selain itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis akan semakin termotivasi untuk senantiasa belajar dan terpacu untuk melakukan penelitian penelitian baru dikemudian hari.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat terkait kinerja yang selama ini dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening di Kota Surakarta dan mendorong partisipasi lebih dari masyarakat terkait penyaluran air bersih yang diterima yang tentunya juga akan berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih di Kota Surakarta.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta memberikan pandangan baru kepada Pemerintah Kota Surakarta dan Pengurus Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening terkait hasil kinerja yang selama ini dilakukan dan sesegera mungkin mengatasi kekurangan yang ada untuk dapat memberikan pelayanan penyediaan air bersih yang lebih baik dan menyeluruh kepada penduduk Kota Surakarta.

1.5 Kerangka Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang merujuk pada kumpulan temuan dari peneliti yang telah dilaksanakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang nantinya digunakan sebagai sumber referensi untuk melakukan perbandingan dalam penelitian yang akan datang. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan diantaranya, yaitu:

Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk	Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit.	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mengukur kualitas layanan menggunakan lima dimensi, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi	Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit cukup baik dari segi sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, kesopanan dalam menanggapi keluhan pelanggan namun pelayanan PDAM Unit Dampit masih dirasa kurang mengenai kontinuitas air yang

	Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). <i>Respon Publik</i> , 14(5), 1-13.				diberikan kepada pelanggan dimana air mengalir pada jam-jam tertentu, air mengalir kecil serta air masih berbau obat. Faktor pendukung dalam analisis kualitas pelayanan air pada PDAM Unit Dampit yakni kesiapan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan. Faktor penghambat pelaksanaan yakni disebabkan oleh keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu, faktor musim juga menghambat kualitas air sebab pada saat musim kemarau aliran air PDAM menjadi terhambat.
2.	Baso, S., & Septiana, A. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten	Menganalisis kualitas layanan PDAM Tirta Simbune di Kabupaten Kolaka Timur dengan fokus pada pelayanan air bersih di Kecamatan Tirawuta.	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mengukur kualitas layanan menggunakan lima dimensi, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian menggambarkan bahwa mutu pelayanan PDAM Tirta Simbune sudah cukup baik jika dilihat dari bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, namun masih perlu perbaikan-perbaikan dari sarana

	Kolaka Timur. <i>Journal Publicuho</i> , 6(4), 1496-1510.				dan prasana. Sementara faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah pengaruh eksternal dan juga pengaruh internal. Pengaruh internal relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya sarana dan prasarana, kedisiplinan, tanggung jawab karyawan, kecepatan respon, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian prosedur, kejelasan pelayanan, dan ketelitian transaksi, sementara pengaruh eksternal seperti membangun hubungan dengan pelanggan, aliran musim kemarau, aliran musim hujan dan profesionalisme mengatasi keluhan masyarakat
3.	Madjid, S., Lapandewa, J., Kaunar, A., & Djae, R. M. (2024). Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Pelayanan	Menganalisis dan mengetahui secara mendalam tentang kinerja PDAM Kota Ternate dalam penyaluran air bersih di Kelurahan Moya RT	Teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2002). Menurut Agus Dwiyanto (2002) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan	Penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyediaan air bersih di Kelurahan Moya RT 05 - RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah sejauh ini belum dianggap efektif, karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate dikatakan

	Penyaluran Air Bersih (Studi di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 Kecamatan Ternate Tengah). <i>Jurnal Government Of Archipelago-Jgoa</i> , 6(1), 17-25.	05 - RT 08 Kecamatan Kota Ternate Tengah.	organisasi, dan indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, yaitu: output, efisiensi, dan efektivitas. Teori ini menggunakan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas yang menjadi dasar pengukuran kinerja		berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air secara merata. Hal ini karena upaya penyediaan air bersih masih berada dalam tataran penyambungan pipa yang diorientasikan pada tiap-tiap RT di Kelurahan Moya, sedangkan yang diinginkan oleh masyarakat Kelurahan Moya yaitu instalasi penyaluran air harus disalurkan pada setiap rumah di Kelurahan Moya terutama pada RT 05 - RT 08.
4.	Putri, C. D., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Analisis Kinerja PDAM Kota Padang Panjang dalam memberikan Pelayanan Air Bersih untuk Masyarakat Kota Padang Panjang. <i>Jurnal</i>	Mendeskripsikan kinerja PDAM Padang Panjang dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada penduduk Kota Padang Panjang.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengukuran kinerja sektor publik menurut Wibowo yang meliputi: (1) masukan (<i>input</i>), (2) proses (<i>process</i>), (3) keluaran (<i>output</i>), (4) manfaat.	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, serta teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, dokumentasi, dan observasi.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan kinerja PDAM Padang Panjang belum maksimal, yang dilihat berdasarkan belum tercapainya semua tujuan yang direncanakan. Tidak semua pegawai di PDAM Padang Panjang menerima pendidikan dan pelatihan. Terlebih lagi pada situasi tertentu PDAM Padang Panjang selalu mengalami

	<i>Public Policy</i> , 7(1), 47-51.				kesulitan untuk menyediakan air bersih kepada masyarakat pada musim kemarau akibat kekeringan dan kondisi air yang keruh.
5.	Hijeriah, E. M., Suryani, L., & Kurniawati, L. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. <i>Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)</i> , 4(4), 6430-6443.	Menganalisis dimensi kualitas pelayanan jasa, serta faktor pendukung dan faktor penghambat dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai.	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml yang terdiri dari beberapa indikator utama, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikategorikan Baik. Faktor pendukung dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai adalah terdapatnya Bukti fisik karyawan dan terdapatnya Keandalan karyawan, sedangkan yang menjadi faktor penghambat dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai adalah kurangnya daya tanggap karyawan dan kurangnya jaminan karyawan.
6.	Diharto. (2022). Service improvement of regional water company (PDAM) at Surakarta City. <i>IOP Conference Series</i> :	Mengidentifikasi sumber air yang saat ini digunakan oleh mantan pelanggan PDAM serta alasan penghentian layanan;	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mengukur kualitas layanan menggunakan lima dimensi, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> ,	Penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,	Hasil penelitian menjelaskan bahwa alasan mantan pelanggan PDAM Kota Surakarta berhenti berlangganan adalah karena ketidakpastian aliran air, kualitas

	<i>Earth and Environmental Science</i> , 969(1).	mengidentifikasi minat mantan pelanggan PDAM untuk menyambungkan kembali layanan; serta menemukan indikasi sambungan ilegal oleh mantan pelanggan PDAM Kota Surakarta.	<i>responsiveness, assurance, dan empathy.</i>	wawancara, dan dokumentasi.	air yang buruk, tarif air yang tinggi, dan tunggakan pelanggan.
7.	Sanches, L. P. (2023). <i>Analysis of Performance Assessment to Determine the Health Level of PDAM Kota Lautem Dili Timor Leste in 2020</i> (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PDAM Kota Lautem Dili Timor Leste	Penelitian ini menggunakan metode pengukuran kinerja berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 tahun 1999 dengan penilaian tentang aspek keuangan, aspek operasional, aspek sumber daya manusia, dan aspek pelayanan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM tersebut sehat berdasarkan peraturan dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Hal ini terjadi karena hasil perhitungan nilai kinerja berdasarkan keputusan Kementerian BUMN berada di atas standar yang ditetapkan.

8.	Ali, K., Rizky, R. N., & Ulayya, A. (2024). Service Quality Analysis of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sejuk Against the Need for Clean Water in Blangkejeren. <i>Perspektif</i> , 13(1), 51-59.	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan analisis kualitas layanan PDAM Tirta Sejuk terkait dengan kebutuhan akan air bersih di Blangkejeren.	Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml yang terdiri dari beberapa indikator utama, yaitu <i>tangibles</i> , empati, responsivitas, kehandalan, dan jaminan.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada konsumen cukup baik dan memuaskan, terlihat dalam bentuknya, yaitu adanya fasilitas dan infrastruktur untuk mendukung kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, mengutamakan komunikasi yang baik dalam menciptakan rasa empati bagi pelanggan, dan responsivitas dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi terkait kebutuhan air bersih. Selain itu, kehandalan juga ditekankan untuk memenuhi janji-janji jaminan yang akan diberikan kepada pelanggan.
9.	Hasan, S. (2020). Performance of District Water Supply Companies (PDAM) Barru in Clean Water Provision Activities. <i>Meraja journal</i> , 3(3).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PDAM Kabupaten Barru dalam menyediakan pelayanan air bersih	Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kinerja yang meliputi tiga indikator, yaitu efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Barru dilihat berdasarkan tiga indikator: efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas belum terlaksana secara maksimal. Ditemukan bahwa banyak target yang telah

		kepada masyarakat daerah.			ditetapkan belum tercapai dalam pelaksanaan pelayanan air bersih di Kabupaten Barru.
10.	Haekal, M., & tiningsih, P. (2020). Performance Evaluation of Water Supply Company (PDAM) in Depok. <i>European Journal of Business and Management Research</i> , 5(2).	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PDAM Tirta Asasta Kota Depok tahun 2017-2018.	Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kinerja yang mengacu pada Peraturan Badan Pelaksana Perbaikan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) Nomor 002 Tahun 2010 Tentang Penilaian Kinerja PDAM yang meliputi aspek keuangan, aspek pelayanan, aspek operasional, dan aspek sumber daya manusia.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif hasil analisis dengan pendekatan fenomenologis.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Asasta Depok memperoleh peringkat dengan kategori “Sehat” pada tahun 2017 dan 2018. Meskipun dapat dikategorikan sehat, namun ada beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian perusahaan dalam hal ini: Aspek pelayanan dengan indikator teknis cakupan layanan, pertumbuhan pelanggan serta konsumsi air domestik. Aspek operasional indikator efisiensi produksi, <i>Non Account Water</i> (NRW). Serta aspek sumber daya manusia dengan perbandingan beban pelatihan pegawai. Selain itu, PDAM Tirta Asasta Depok pada penilaian kebutuhan kualitas air minum menunjukkan belum optimal.

(Sumber: Olahan Data Penulis, 2024)

Peneliti dalam penelitian memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penilaian kualitas pelayanan. Peneliti akan mendeskripsikan secara singkat penelitian terdahulu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia et al. (2020) mengungkapkan bahwa kondisi pipa dan sumur cadangan menjadi penyebab utama terhambatnya aliran air ke rumah pelanggan, terutama pada waktu-waktu tertentu yang mengakibatkan pasokan air yang tidak stabil. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Madjid et al. (2024), yang menjelaskan bahwa penyediaan air bersih masih terbatas pada penyambungan pipa ke tingkat RT, sedangkan masyarakat mengharapkan distribusi air yang lebih luas hingga ke setiap rumah.

Selain faktor infrastruktur, faktor musim juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketersediaan air bersih. Aprilia et al. (2020) mengidentifikasi bahwa musim kemarau sering kali menyebabkan aliran air menjadi terhambat, sehingga pasokan air ke pelanggan menjadi tidak optimal. Hal yang serupa juga ditemukan dalam penelitian Putri (2021), yang menjelaskan bahwa PDAM Padang Panjang kerap mengalami kesulitan dalam menyediakan air bersih saat musim kemarau akibat kekeringan dan kondisi air yang keruh. Selain itu, Sudirman Baso (2023) juga mengemukakan bahwa aliran air dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan, yang dapat berdampak pada kualitas serta kontinuitas layanan air bersih yang diberikan oleh PDAM.

Aspek kualitas pelayanan juga menjadi perhatian utama dalam berbagai penelitian. Ali et al. (2024) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan cukup baik dan memuaskan, terutama dalam hal komunikasi, responsivitas dalam menangani permasalahan, serta kehandalan dalam memenuhi janji layanan. Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan adanya aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Hijeriah dan Suryani (2022) mengungkapkan bahwa kurangnya daya tanggap serta jaminan dari karyawan menjadi kendala dalam pelayanan PDAM. Selain itu, penelitian Diharto (2022) menemukan bahwa banyak pelanggan di Kota Surakarta berhenti berlangganan karena ketidakpastian aliran air, buruknya kualitas air, serta tingginya tarif yang diberlakukan.

Sumber daya manusia juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan air bersih. Putri (2021) mengidentifikasi bahwa tidak semua pegawai di PDAM Padang Panjang menerima pendidikan dan pelatihan yang memadai, yang berakibat pada kurang optimalnya kinerja dalam menghadapi berbagai permasalahan operasional. Selain itu, Haekal (2020) menyatakan bahwa perbandingan antara jumlah pegawai dan beban pelatihan yang diberikan masih menjadi kendala dalam pengelolaan PDAM. Senada dengan itu, Sudirman Baso (2023) menyoroti bahwa faktor internal seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan karyawan, serta kesopanan dalam melayani pelanggan turut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan.

Dari segi pencapaian target dan evaluasi kinerja, beberapa penelitian menunjukkan bahwa PDAM masih menghadapi berbagai tantangan dalam mencapai target layanan yang telah ditetapkan. Hasan (2020) menemukan bahwa banyak target pelayanan air bersih yang belum tercapai di Kabupaten Barru, yang mengindikasikan adanya kendala dalam efektivitas dan efisiensi pengelolaan PDAM. Selain itu, Haekal (2020) mengungkapkan bahwa angka *Non-Revenue Water* (NRW) masih tinggi, yang berarti terdapat kebocoran atau kehilangan air yang tidak tercatat dalam pendapatan PDAM, serta kualitas air minum yang masih belum optimal.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang ditulis oleh peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu fokus terhadap pelayanan Perumda Air Minum dalam memberikan layanan air bersih kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang merupakan salah satu metode penelitian yang sangat relevan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu lokus yang peneliti tetapkan yaitu Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Toya Wening di Kota Surakarta dengan fokus pada pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo.

1.5.2 Administrasi Publik

Secara esensial, administrasi publik mencerminkan pergeseran paradigma dan makna dari konsep administrasi negara. Istilah “administrasi negara” terkesan terbatas pada pelayanan yang hanya ditujukan kepada pemerintah, sementara “administrasi publik” memiliki makna yang lebih inklusif, mencakup pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta. Asal-usul administrasi publik terletak dalam ilmu politik dan memainkan peran penting dalam perumusan kebijakan publik.

Administrasi memiliki arti yaitu kegiatan ketatausahaan atau kegiatan yang memiliki kaitan dengan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, agenda dan lain-lain. Administrasi juga diartikan sebagai proses kerja sama yang dijalankan oleh dua prang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna (dalam Pasolong, 2013:3). Sedangkan, publik berasal dari kata “*public*” dalam Bahasa Inggris yang artinya masyarakat umum dan negara. Keban (2014:4) menuturkan bahwa administrasi publik merujuk pada peranan pemerintah yang diberikan sebuah kekuasaan yang kemudian harus memberikan berbagai jenis strategi baru guna kepentingan masyarakat bersama.

Dwight Waldo (Darmadi, 2009: 13) mendefinisikan administrasi publik menjadi dua yaitu administrasi publik merupakan organisasi dan manajemen dari manusia dan benda untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah serta administrasi publik juga didefinisikan sebagai suatu seni dan ilmu mengenai manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Administrasi publik mempunyai makna yang luas, itu sebabnya beberapa ahli mendefinisikan dengan sudut pandang yang berbeda akan tetapi mempunyai arti yang sama.

Menurut Chandler dan Plano, sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2010:7), Administrasi publik merupakan suatu proses di mana sumber daya manusia yang terkait dengan sektor publik disusun dan diselaraskan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan yang terkait dengan kebijakan publik.

Administrasi publik memiliki peran sentral dalam proses politik, terutama dalam mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan pemerintah. Para ahli administrasi publik menggunakan istilah “kebijakan publik” untuk menggambarkan semua bentuk regulasi dan keputusan yang dihasilkan oleh badan-badan publik. Administrasi publik juga terlibat dalam pelaksanaan dan evaluasi kebijakan ini. Peran administrasi publik ini memiliki dampak besar pada perkembangan ilmu administrasi publik, yang mencakup analisis dan perumusan kebijakan, pelaksanaan, pengawasan, dan penilaian hasil pelaksanaan kebijakan.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan, paradigma pasti akan mengalami beberapa pergeseran yang tak terhindarkan. Paradigma sendiri mencakup cara pandang, nilai-nilai, atau dasar prinsip dalam melakukan pemecahan masalah Khun dalam (Keban, 2014). Ketika cara pandang

mendapatkan pertentangan dari luar, maka secara tidak langsung seseorang akan berusaha mencari cara pandang dan memunculkan paradigma baru. Menurut Nicholas Henry telah terjadi lima pergeseran paradigma administrasi publik yang terjadi (Keban, 2014). Paradigma tersebut seperti diuraikan berikut.

Paradigma pertama (1900-1926) dikenal sebagai paradigma dikotomi politik dan administrasi. Tokoh paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow yang dalam tulisannya yang berjudul "*Politics and Administration*" mengungkapkan bahwasanya politik harus memusatkan perhatian pada kebijakan ekspresi dari kehendak rakyat, sedang administrasi memberikan perhatian pada pelaksanaan atau penerapan dari sebuah kebijakan atau kehendak tersebut. Pemisahan politik dan administrasi diwujudkan melalui pemisahan antara badan legislatif yang memiliki tugas untuk mengekspresikan kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan atau mewujudkan kehendak tersebut. Sedangkan badan yudikatif juga ikut andil membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dianggap sebagai suatu bidang yang bebas dari nilai-nilai subjektif dan harus diarahkan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi dalam birokrasi pemerintah. Namun, disayangkan bahwa paradigma ini hanya menekankan pada aspek lokus, yaitu birokrasi pemerintah, tanpa menjelaskan secara rinci atau mendalam tentang fokusnya.

Paradigma kedua dalam administrasi publik, yang dikenal sebagai paradigma prinsip administrasi, muncul pada periode antara tahun 1927 hingga 1937. Paradigma ini dipengaruhi oleh tokoh-tokoh terkenal seperti Willoughby, Gullick, dan Urwick, yang sangat dipengaruhi oleh konsep manajemen klasik yang diusulkan oleh para tokoh seperti Fayol dan Taylor. Mereka mengenalkan prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik, yang dituangkan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja. Sedangkan lokus dari administrasi publik tidak diungkap secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk organisasi pemerintah.

Paradigma ketiga muncul antara tahun 1950 hingga 1970, melibatkan pemahaman bahwa administrasi negara seharusnya tidak dipisahkan sepenuhnya dari ilmu politik. Ini muncul sebagai hasil dari pertanyaan mengenai apakah pemisahan yang tegas antara politik dan administrasi merupakan sesuatu yang realistis. Beberapa tokoh seperti Morstein-Marx dan Herbert Simon mengkritik pemisahan tersebut dan menganggap bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak dapat dianggap berlaku universal. Dalam praktiknya, administrasi negara selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu, sehingga paradigma ini menghasilkan pertentangan antara pandangan bahwa administrasi harus bebas nilai dengan pandangan bahwa politik memimpin nilai-nilai tersebut.

Akibatnya, muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik, dengan fokus pada birokrasi pemerintahan. Namun, paradigma ini juga menciptakan kebingungan karena prinsip-prinsip administrasi publik dianggap memiliki banyak kelemahan, sementara tidak ada solusi yang jelas untuk menentukan fokus yang tepat dalam administrasi publik. Paradigma ini menciptakan krisis identitas dalam administrasi publik karena ilmu politik dianggap sangat dominan dalam bidang ini.

Paradigma keempat dalam administrasi publik, yang berlangsung antara tahun 1956 hingga 1970, menekankan administrasi publik sebagai ilmu administrasi yang lebih ilmiah. Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip manajemen secara lebih mendalam, dengan fokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penggunaan teknologi modern, metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan lain sebagainya. Dalam paradigma ini, ada dua arah perkembangan: yang pertama adalah perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh psikologi sosial, dan yang kedua adalah berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus ini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam bisnis tetapi juga dalam administrasi publik, sehingga lokus administrasi publik menjadi kurang jelas.

Paradigma kelima dalam administrasi publik yang dimulai dari tahun 1970 hingga saat ini, dikenal sebagai paradigma “administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik”. Paradigma ini menandai perubahan

signifikan dengan memiliki fokus dan lokus yang jelas. Dalam paradigma ini, administrasi publik difokuskan pada pengembangan teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik, sementara lokusnya adalah isu-isu dan kepentingan masyarakat umum.

Paradigma keenam dalam administrasi publik, yang dikenal sebagai “administrasi publik baru” atau “*governance*”, merupakan tambahan terhadap lima paradigma sebelumnya yang diajukan oleh Nicholas Henry. Paradigma ini menyoroti upaya untuk mengatur, menggambarkan, dan merancang organisasi agar dapat mencapai nilai-nilai kemanusiaan secara optimal. Hal ini dicapai melalui pengembangan sistem yang lebih terdesentralisasi, organisasi yang lebih demokratis, responsif, serta mendorong partisipasi masyarakat dan pelayanan yang merata.

Paradigma ini diketahui terdapat beberapa sektor masyarakat yang memegang kekuasaan, memberlakukan, dan menyebarluaskan kebijakan publik secara langsung untuk mempengaruhi interaksi manusia dan kelembagaan serta pembangunan ekonomi dan sosial. Konsep ini dikenalkan dan diaplikasikan pada akhir 1980-an dan 1990-an untuk memenuhi syarat aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Secara lebih luas, konsep governansi merupakan tata kelola yang dilakukan oleh antar bagian pemerintah untuk menjalankan sebuah proses pemerintahan demi memajukan sebuah visi misi yang telah ditetapkan di dalam tujuan pembangunan.

Dalam paradigma administrasi negara baru ini, pandangan bahwa para administrator dan teori administrasi harus bersifat netral atau bebas nilai ditolak. Sebaliknya, nilai-nilai yang terdapat dalam berbagai paradigma tetap relevan, meskipun terkadang saling bertentangan. Teori dan Aplikasi *Good Governance* memaparkan pilar di dalam paradigma ini yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal inilah yang kemudian membedakan antara paradigma ini dengan paradigma yang lain yaitu pemaparan akan government yang merupakan penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya pergantian dari government ke arah governance yang merincikan perihal perpaduan di dalam stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), sehingga arah perkembangan paradigma ini menuju pada pemerintahan yang baik (*good governance*).

Adapun pada penelitian ini menggunakan paradigma yang kelima, yaitu paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik dan berada dalam paradigma manajemen administrasi publik *New Public Service* (NPS). Dalam paradigma *New Public Service*, administrasi publik dijalankan tidak hanya berfokus pada prinsip organisasi bisnis, melainkan menggerakkan pemerintahan secara demokratis dengan memandang fungsi organisasi publik tidak hanya untuk sekedar memuaskan pelanggan (*customer*) melainkan melayani masyarakat sebagai suatu pemenuhan hak dan kewajiban publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi. Kemunculan manajemen publik sebagai sebuah keilmuan berakar dari pemikiran yang sangat sederhana, dimana pada umumnya organisasi sektor publik akan diatur oleh manajer sektor publik. Oleh karenanya, studi tentang bagaimana manusia melaksanakan manajemen terhadap organisasi sektor publik yang pada akhirnya disebut sebagai manajemen publik. Manajemen publik berfokus pada internal organisasi yang mengatur bagaimana organisasi dapat bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. Namun, organisasi sektor publik juga tidak begitu saja mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang kerap dipengaruhi oleh kebijakan publik serta kepentingan politik.

Dalam hal kontribusinya terhadap analisis manajemen publik, Laurence Lynn (1966) meninjau tiga kemungkinan mengenai gambaran manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Sebagai seni, artinya bahwa manajemen publik adalah sebuah aktivitas yang mempunyai tingkat fleksibilitas tinggi serta sangat bergantung pada situasi serta kondisi dimana beroperasi. Adapun manajemen publik sebagai ilmu, artinya bahwa manajemen publik membutuhkan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi serta eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi berarti sekelompok individu yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu manajemen publik ini.

Handoko (2009:23) berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kerja anggota organisasi serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen diperlukan dalam sebuah organisasi untuk memaksimalkan semua sumber daya yang ada seperti sumber daya manusia, peralatan atau fasilitas agar dapat berfungsi dengan baik dan sesuai yang dibutuhkan dalam semua organisasi. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (Kebab, 2008:93) adalah upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, serta penggunaan sumber daya guna mencapai tujuan organisasi. Adapun fungsi-fungsi yang melekat dalam manajemen untuk mencapai tujuan yakni :

1. *Planning*, yaitu fungsi dasar dalam manajemen untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, mengendalikan perlu untuk melakukan sebuah yang matang perencanaan terlebih dahulu.
2. *Organizing*, yaitu pengelompokan tugas atau tupoksi kerja yang harus dilakukan sesuai dengan kemampuan dan kinerja yang dimiliki setiap individu.
3. *Commanding*, fungsi pengarahan dilakukan setelah adanya planning, karyawan, dan organisasi yang dilakukan manajer agar bisa mulai untuk merealisasikan tujuan.
4. *Coordinating*, tanpa adanya sebuah koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu agar nantinya tidak terjadi kekacauan, kekosongan

pekerjaan, percekcoan, agar sarana dan prasarana dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga terjalin integrasi antar individu.

5. *Controlling*, fungsi kontrol atau pengawasan sangat penting dan merupakan step terakhir dalam proses manajemen agar semua tetap berjalan sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta tidak terjadi kesalahan tiap individu dalam menjalankan tugasnya.

Pada hakekatnya, kaitan antara manajemen dengan kinerja yang dihasilkan oleh suatu organisasi, yaitu terdapat faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah manajemen kinerja. Manajemen kinerja merupakan proses yang berupaya untuk memperbaiki kinerja individu dan kelompok kerja secara berkesinambungan dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara efektif. Manajemen kinerja itu sendiri merupakan salah satu pendekatan strategis untuk memperbaiki kinerja orang-orang didalam organisasi secara terus menerus yang dilakukan dengan cara meningkatkan kapabilitas kelompok-kelompok maupun individual yang terdapat didalam suatu organisasi. Menurut Armstrong (1998) manajemen kinerja dipengaruhi oleh faktor individual, kepemimpinan, tim, sistem dan situasional. Pada dasarnya, faktor individual (*personal factors*) seperti keterampilan, pengetahuan, sikap, serta kemauan merupakan hal yang seringkali dijadikan patokan keberhasilan seseorang untuk berprestasi dalam pekerjaannya.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Suryono, Agus, 2001).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengartikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan terhadap masyarakat yang berupa barang, jasa, atau fasilitas-fasilitas umum yang dilakukan oleh organisasi publik (Rohman, 2010:3).

Menurut Sinambela dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5), pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik dengan tujuan supaya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan, Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, penyelenggaraan pelayanan publik terbagi menjadi tiga kelompok pelayanan, antara lain :

a. Kelompok pelayanan administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang dinamis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, responsif, dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat

dalam pelayanan publik akan menjadi sangat penting sehingga masyarakat bisa berperan mulai dari merumuskan kriteria pelayanan, cara pemberian pelayanan, mengatur keterlibatan masing-masing, mengatur mekanisme pengaduan masyarakat sampai dengan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat secara bersama-sama membangun komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

1.5.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian terhadap spesifikasi tertentu, di mana kualitas ini dianggap sebagai tingkat keunggulan yang ingin dicapai. Upaya pengendalian yang berkelanjutan dilakukan untuk mencapai keunggulan ini, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan tersebut merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna layanan mendapatkan produk yang mereka inginkan (Zauhar, 2005:22)

Sampara (1999:14) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang ditetapkan sebagai tolok ukur pelayanan yang baik. Sementara itu, menurut Sinambela et al. (2006:13), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas ini juga dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dianggap berkualitas jika mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan (Hardiansyah,2018).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) memperkenalkan Model SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas pelayanan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau individu untuk memberikan layanan yang berkualitas yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan pula bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah ditentukan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang telah ditetapkan oleh organisasi publik yang dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhan publik.

1.5.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa indikator, antara lain:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki providers. Ketampakan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. *Assurance* atau kepastian adalah kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan,

kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Empati merupakan kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur dalam menilai kinerja unit pelayanan publik meliputi:

1. Persyaratan adalah kondisi yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara standar pelayanan untuk pemberi dan penerima layanan.
3. Waktu Penyelesaian adalah tempo yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan yang telah disiapkan pada setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah beban yang diberikan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan kepada pelaksana yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan spesifikasi layanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kapabilitas yang layak bagi petugas meliputi pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah prosedur pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan dari penerima layanan.
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan dalam mencapai tujuan dan sasaran. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang yang mendukung terselenggaranya suatu proses pelayanan (usaha, pengembangan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (bangunan).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai kualitas pelayanan, maka penelitian ini akan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dengan menggunakan lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kelima indikator tersebut sesuai dengan permasalahan yang terjadi dan dapat melihat secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah

(Perumda) Air Minum Toya Wening dalam memberikan pelayanan air bersih di Kota Surakarta.

1.5.8 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan berjalan sesuai harapan jika faktor-faktor pendukungnya memadai dan dapat digunakan secara efektif dan efisien. Menurut Moenir (2002:88) Terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor keterampilan
6. Faktor sarana

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Arep Adya Harata (dalam Crystalia, 2015:17) dibagi menjadi dua, antara lain:

1. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam organisasi (interaksi antar pegawai), mencakup pola manajemen umum organisasi, pengembangan sumber daya manusia, iklim dan keselarasan kerja, penyediaan fasilitas pendukung, serta sistem insentif.

2. Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan (pelanggan eksternal) mencakup cara penyediaan layanan, metode distribusi jasa, pola layanan penjualan, serta cara penyampaian jasa.

Amstrong dan Baron (Wibowo, 2010) mengidentifikasikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

1. *Personal factors*

Berkaitan dengan faktor individu yang dimiliki seseorang seperti kompetensi, motivasi, serta keterampilan dan komitmen.

2. *Leadership factors*

Merupakan faktor yang timbul dari seorang pemimpin dalam organisasi yang mencakup dorongan, dukungan, dan bimbingan yang diberikan kepada para anggotanya.

3. *Team factors*

Merupakan faktor yang ditunjukkan oleh kualitas kerjasama dan dukungan sesama anggota organisasi.

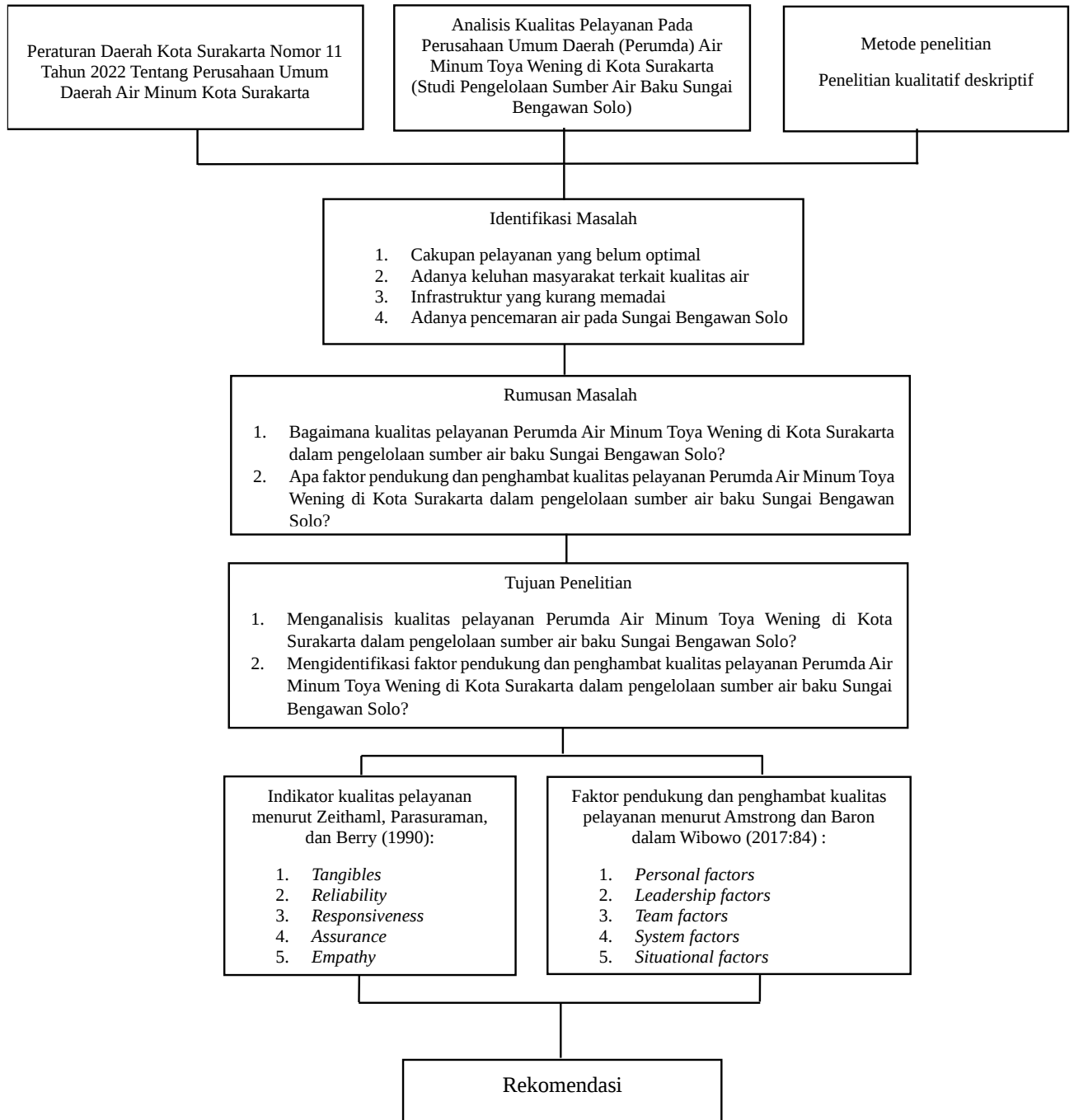
4. *System factors*

Ditunjukkan dengan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.

5. *Situational factors*

Merupakan faktor yang berkaitan dengan tinggi tingkat tekanan dan perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal organisasi.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

Kualitas pelayanan adalah tingkat pencapaian suatu organisasi atau individu untuk memberikan layanan yang berkualitas yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kriteria atau indikator yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan pada Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta dalam mengelola sumber air baku Sungai Bengawan Solo.

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik

Terkait kemampuan Perumda Toya Wening dalam menunjukkan eksistensinya mengenai penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. *Tangibles* dapat dilihat dari:

- a. Fasilitas pengolahan air baku Sungai Bengawan Solo.
- b. Kualitas reservoir sebagai infrastruktur penunjang.

2. *Reliability* atau keandalan

Terkait sejauh mana organisasi pelayanan publik berhasil memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini terkait kemampuan Perumda Toya Wening dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Reliability* dapat dilihat dari:

- a. Konsistensi kualitas air bersih yang didistribusikan.
- b. Upaya untuk menjaga stabilitas pasokan air bersih yang terdampak pencemaran Sungai Bengawan Solo.

- c. Keandalan fasilitas cadangan air, seperti reservoir yang memastikan suplai air stabil saat terjadi krisis.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap

Terkait kepekaan Perumda Toya Wening dalam memberikan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat mengenai penyediaan air bersih di Kota Surakarta. *Responsiveness* dapat dilihat dari:

- a. Kecepatan merespons keluhan pelanggan mengenai kualitas, kuantitas, atau kontinuitas air.
- b. Tersedianya saluran komunikasi yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, seperti forum Forkompamta dan media sosial.

4. *Assurance* atau kepastian

Terkait kemampuan penyedia jasa yaitu Perumda Toya Wening untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. *Assurance* dapat dilihat dari:

- a. Rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas air yang diolah dari Sungai Bengawan Solo.
- b. Kepastian bahwa masalah akan segera diatasi.

5. *Empathy* atau empati

Suatu bentuk perhatian secara individual terhadap masyarakat sebagai pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para

karyawan dan upaya Perumda Toya Wening untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. *Empathy* dapat dilihat dari :

- a. Kemampuan memberikan perhatian personal kepada pelanggan terkait kualitas air baku dari Sungai Bengawan Solo.
- b. Kualitas komunikasi antara karyawan dan pelanggan.
- c. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan yang terdampak gangguan pasokan air.

Kualitas Pelayanan Perumda Toya Wening dipengaruhi oleh beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam mendukung maupun menghambat pencapaian kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Perumda Toya Wening Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

1. *Personal factors*

Berkaitan dengan faktor individu yang dimiliki karyawan Perumda Toya Wening seperti kompetensi, motivasi, serta keterampilan dan komitmen. Faktor ini dapat dilihat dari:

- a. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik.
- b. Kemampuan karyawan untuk mencapai target yang ditetapkan.
- c. Motivasi yang digunakan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

2. *Leadership factors*

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan gaya dan perilaku pemimpin yang mempengaruhi kinerja karyawan dan organisasi. Faktor ini dapat dilihat dari:

- a. Dukungan dan motivasi yang diberikan kepada karyawan.
- b. Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan.
- c. *Reward* dan *punishment* yang diberikan kepada karyawan.

3. *Team factors*

Faktor kelompok berkaitan dengan kualitas hubungan dan kerjasama antar anggota tim yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perumda Toya Wening. Faktor ini dapat dilihat dari:

- a. Kemampuan anggota tim dalam berkomunikasi dan berkolaborasi dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif.
- b. Koordinasi antarbidang di Perumda Toya Wening.

4. *System factors*

Faktor sistem berkaitan dengan sistem, struktur organisasi, dan fasilitas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Perumda Toya Wening. Faktor ini dapat dilihat dari:

- a. Sistem kerja dan prosedur yang diterapkan dalam Perumda Toya Wening Kota Surakarta.
- b. Sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan.

5. *Situational factors*

Faktor yang berkaitan dengan tekanan dan perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal organisasi. Faktor ini dapat dilihat dari:

- a. Perubahan kondisi lingkungan internal dan eksternal pada Perumda Toya Wening Kota Surakarta.
- b. Tekanan dari sesama rekan kerja di Perumda Toya Wening.

1.8 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 7 Fenomena Penelitian

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala Penelitian	Pertanyaan Penelitian	Informan
1.	Kualitas Pelayanan Publik	<i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik) - Infrastruktur - Sarana dan prasarana	- Fasilitas pengolahan air baku Sungai Bengawan Solo yang kurang memadai. - Adanya perubahan kualitas air, seperti perubahan warna dan bau. - Kualitas reservoir sebagai infrastruktur penunjang.	- Bagaimana kondisi fasilitas pengolahan air yang dimiliki oleh Perumda Toya Wening dalam menangani kualitas air baku dari Sungai Bengawan Solo, dan sejauh mana hal ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan? - Bagaimana kondisi fasilitas pengolahan air dalam mempertahankan standar kualitas air saat terjadi perubahan kualitas air baku di Sungai Bengawan Solo sudah efektif? - Bagaimana kualitas reservoir sebagai infrastruktur penunjang?	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta
		<i>Reliability</i> (Keandalan) - Kepastian dan keandalan	- Konsistensi pasokan air bersih dan kepastian dalam memenuhi jadwal distribusi sesuai yang dijanjikan.	- Bagaimana Perumda Toya Wening menjaga konsistensi kualitas air yang didistribusikan ketika terjadi perubahan kualitas air baku Sungai	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air

		dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat	- Kemampuan mengatasi masalah teknis seperti pencemaran air pada air baku Sungai Bengawan Solo atau gangguan operasional. - Keandalan fasilitas cadangan air, seperti reservoir yang memastikan suplai air stabil saat terjadi krisis.	Bengawan Solo akibat cuaca atau pencemaran? - Bagaimana dampak pencemaran air baku Sungai Bengawan Solo terhadap keandalan pasokan air bersih oleh Perumda Toya Wening, dan apa upaya yang dilakukan untuk menjaga stabilitas pasokan air bersih? - Apakah fasilitas cadangan air, seperti reservoir yang memastikan suplai air stabil saat terjadi krisis sudah optimal?	Minum Toya Wening Kota Surakarta
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) - Kepekaan dalam merespon keluhan masyarakat - Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	- Kecepatan merespons keluhan pelanggan mengenai kualitas, kuantitas, atau kontinuitas air yang terpengaruh oleh perubahan kualitas air baku di Sungai Bengawan Solo. - Saluran komunikasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, seperti forum	- Bagaimana Perumda Toya Wening dalam menanggapi keluhan pelanggan terkait kualitas, kuantitas, atau kontinuitas air yang terpengaruh oleh perubahan kualitas air baku di Sungai Bengawan Solo? - Apakah saluran komunikasi yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, seperti forum Forkompamta dan media sosial sudah terlaksana dengan optimal?	1) Manajer Distribusi 2) Manajer Pelayanan 3) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta

			Forkompamta dan Media sosial.		
		<i>Assurance</i> (Kepastian) - Memberikan jaminan kepada masyarakat	- Rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas air yang diolah dari Sungai Bengawan Solo. - Kepastian bahwa masalah akan segera diatasi.	- Bagaimana Perumda Toya Wening memastikan keamanan dan kualitas air yang diolah dari Sungai Bengawan Solo, terutama saat terjadi peningkatan pencemaran di sungai tersebut? - Apakah Perumda Toya Wening mampu memberikan kepastian untuk segera mengatasi permasalahan yang diajukan oleh masyarakat?	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Manajer Umum 5) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta
		<i>Empathy</i> (Empati) - Perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat	- Kemampuan memberikan perhatian personal kepada pelanggan terkait kualitas air baku dari Sungai Bengawan Solo. - Kualitas komunikasi antara karyawan dan pelanggan. - Kepedulian terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan yang	- Bagaimana perhatian Perumda Toya Wening terhadap kekhawatiran masyarakat terkait kualitas air baku dari Sungai Bengawan Solo yang sering tercemar? - Bagaimana kualitas komunikasi antara karyawan dan pelanggan Perumda Toya Wening? - Bagaimana Perumda Toya Wening mampu memastikan bahwa kebutuhan pelanggan diarea terdampak gangguan pasokan air	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta

			terdampak gangguan pasokan air.	saat terjadi perubahan kualitas air di Sungai Bengawan Solo diperhatikan dan diakomodasi?	
2.	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	<i>Personal Factors</i>	- Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik. - Kemampuan karyawan untuk mencapai target yang ditetapkan. - Motivasi yang digunakan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.	- Bagaimana kemampuan karyawan Perumda Toya Wening Kota Surakarta dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik? - Bagaimana kemampuan karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan? - Apa yang menjadi motivasi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya?	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Manajer Umum
		<i>Leadership Factors</i>	- Dukungan dan motivasi yang diberikan kepada karyawan. - Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan. - Reward dan punishment yang diberikan kepada karyawan.	- Bagaimana pemimpin memberikan dukungan dan motivasi kepada karyawan? - Bagaimana peran pemimpin dalam pengambilan keputusan? - Apakah sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> sudah diterapkan secara efektif kepada karyawan?	1) Manajer Distribusi 2) Manajer Pelayanan 3) Manajer Umum
		<i>Team Factors</i>	- Kemampuan anggota tim dalam	- Apakah komunikasi antar karyawan Perumda Toya Wening	1) Manajer Produksi 2) Manajer Pelayanan

			berkomunikasi dan berkolaborasi dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. - Koordinasi antarbidang di Perumda Toya Wening.	dalam menyelesaikan pekerjaan sudah dilaksanakan secara efektif? - Apakah koordinasi antarbidang di Perumda Toya Wening sudah baik?	3) Manajer Umum 4) Masyarakat pengguna layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta
		<i>System Factors</i>	- Sistem kerja dan prosedur yang diterapkan dalam Perumda Toya Wening Kota Surakarta. - Sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan.	- Bagaimana sistem kerja dan prosedur yang diterapkan dalam Perumda Toya Wening Kota Surakarta? - Apakah sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan sudah memadai?	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Manajer Umum
		<i>Situational Factors</i>	- Perubahan kondisi lingkungan internal dan eksternal pada Perumda Toya Wening Kota Surakarta. - Tekanan dari sesama rekan kerja di Perumda Toya Wening.	- Bagaimana kondisi lingkungan internal dan eksternal pada Perumda Toya Wening Kota Surakarta? - Apakah terdapat tekanan dari sesama rekan kerja di Perumda Toya Wening Kota Surakarta.	1) Manajer Produksi 2) Manajer Distribusi 3) Manajer Pelayanan 4) Manajer Umum

1.9 Argumen Penelitian

Perusahaan milik daerah, seperti Perumda Air Minum Toya Wening di Kota Surakarta, memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik berupa penyediaan air bersih yang berkualitas dan berkelanjutan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, Perumda Toya Wening menghadapi beberapa permasalahan terkait kualitas dan kontinuitas layanan air bersih. Masyarakat mengeluhkan kondisi air yang keruh, berwarna kuning, berbau tidak sedap, serta sering terjadinya pemadaman air yang disebabkan oleh infrastruktur yang sudah tua, kebocoran, atau kontaminasi pada sumber air. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat akan layanan air bersih yang berkualitas.

Oleh sebab itu, penting untuk melakukan analisis kualitas pelayanan pada Perumda Toya Wening. Pelayanan yang dimaksud meliputi aspek kualitas air, kontinuitas pasokan, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah pengelolaan sumber air baku yang digunakan oleh Perumda Toya Wening, yaitu Sungai Bengawan Solo. Pengelolaan yang tidak optimal terhadap sumber daya air baku ini, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, dapat berdampak langsung pada kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan yang efektif dan berkelanjutan terhadap Sungai Bengawan Solo menjadi kunci dalam memastikan ketersediaan air bersih yang memenuhi standar pelayanan publik.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang mengutamakan pengamatan fenomena dan analisis makna dari fenomena tersebut. Penelitian kualitatif menekankan pada proses dan pemaknaan hasilnya, dengan menggunakan kekuatan kata dan kalimat yang tepat. Basri (2018) menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman peristiwa, perilaku, atau fenomena melalui elemen manusia, objek, institusi, serta hubungan dan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dan fenomena yang sedang diteliti.

Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara serta analisis data yang bersifat induktif. Penelitian kualitatif ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Toya Wening dalam pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi di mana penelitian tersebut berlangsung, dan tempat tersebut menjadi sumber utama untuk mendapatkan data yang akurat sebagai bahan informasi. Lokus

penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Toya Wening Kota Surakarta

Fokus penelitian adalah untuk menjelaskan objek dan informan penelitian kualitatif yang berkaitan dengan fokus dan lokus penelitian. Fokus penelitian mencakup penjelasan tentang objek penelitian merujuk pada fokus inti dari penelitian. Sasaran penelitian tidak hanya bergantung pada judul atau topik, melainkan didefinisikan secara rinci dalam rumusan masalah. Dalam penelitian ini, perhatian utama peneliti difokuskan pada kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Toya Wening Kota Surakarta dalam mengelola sumber air baku Sungai Bengawan Solo.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan. Informan adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi topik yang diteliti dan digunakan sebagai sumber data penulis. Dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak menentukan hasil penelitian, melainkan pemilihan informan yang tepat untuk dapat memberikan informasi yang mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan mempertimbangkan atribut-atribut tertentu dari kelompok sampel yang akan diincar. Berdasarkan pertimbangan untuk mendapatkan data yang

lebih lengkap, subjek penelitian ini melibatkan beberapa kelompok informan:

Tabel 1. 8 Subjek Penelitian

	INFORMAN	KARAKTERISTIK	JUMLAH
1.	Manajer Produksi	- Memiliki tugas dan tanggungjawab terkait proses pengolahan air baku Sungai Bengawan Solo. - Terlibat langsung dalam perencanaan dan evaluasi kapasitas produksi pada Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.	1 Orang
2.	Manajer Distribusi	- Memiliki pemahaman tentang proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan distribusi air bersih dari Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta kepada pelanggan.	1 Orang
3.	Manajer Pelayanan	- Memiliki tanggungjawab terkait kelancaran proses pelayanan pelanggan, termasuk pengaduan dan interaksi langsung dengan pelanggan.	1 Orang
4.	Manajer Umum	- Memiliki tanggungjawab dalam mengelola kinerja karyawan, perencanaan, dan pengembangan sumber daya manusia. - Memiliki pemahaman dalam memastikan kebutuhan dan kompetensi karyawan sesuai dengan target Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.	1 Orang
5.	Pelanggan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta	- Pengguna langsung layanan air bersih yang disediakan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta selama lebih dari 3 tahun. - Bersedia memberikan masukan terkait kualitas layanan.	2 Orang
6.	Masyarakat yang Sudah Tidak Berlangganan	- Pernah menggunakan layanan air bersih Perumda Toya Wening namun berhenti berlangganan. - Memiliki pengalaman langsung dengan masalah yang menjadi alasan penghentian layanan, seperti kualitas air, gangguan pasokan, dan kualitas pelayanan.	1 Orang

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk teks, yang merujuk pada kata-kata tertulis yang menggambarkan individu, tindakan, serta peristiwa yang terjadi selama proses penelitian. Saat melakukan pengamatan maupun wawancara maka hasil data yang diperoleh dalam bentuk catatan berupa teks atau tulisan yang menceritakan apa yang didapatkan dan juga bukti foto kegiatan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dan observasi peneliti yang data tersebut kemudian diolah dan diketik ke dalam transkrip hasil wawancara untuk membantu peneliti. Selain itu, menggunakan data dari artikel maupun berita nasional sebagai referensi dalam memahami permasalahan.

1.10.4.2 Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa sumber dari berbagai cara. Bila dilihat dari pembagian sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder (Sugiyono, 2016: 62).

a. Data Primer

Sumber data yang secara langsung memberikan data atau informasi kepada pengumpul data tanpa melalui perantara apapun. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi

yang dilakukan secara langsung di Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data dan informasi yang diperoleh dari hasil studi atau bahan informasi lain terkait fokus permasalahan yang akan diteliti. Data sekunder ini diperoleh dari tinjauan pustaka, buku, jurnal, data statistik, situs web, artikel, dokumen, berita harian media online yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, perolehan data dilakukan melalui beberapa teknik dan instrumen, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Observasi merupakan kegiatan memperhatikan dan memahami suatu proses atau objek untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena berdasarkan pengetahuan dan konsep yang sudah ada sebelumnya. Observasi terstruktur yang dilakukan dengan persiapan sistematis mengenai objek yang diteliti. Observasi dilakukan dalam kurun waktu dua bulan dengan waktu yang fleksibel.
2. Wawancara adalah proses percakapan di mana dua pihak terlibat, yaitu pewawancara dan terwawancara, yang saling bertanya dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Wawancara terstruktur yang dilakukan dengan menggunakan

interview guide yang telah disusun. Wawancara dilakukan dalam kurun waktu dua bulan menyesuaikan jadwal dari para informan.

3. Dokumentasi merujuk pada rangkaian kejadian yang tercatat, tergambar, atau terekam. Dokumen yang digunakan untuk mendukung penelitian ini, yaitu RPJMD Kota Surakarta Tahun 2021-2026 dan Laporan Evaluasi Kinerja Perumda Toya Wening Kota Surakarta Tahun 2021-2023.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan interpretasi data sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dilakukan guna mendapatkan data yang sesuai terhadap kebutuhan penelitian yang dianalisis menggunakan teknik kualitatif berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan di Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.
2. Reduksi data digunakan untuk proses pemilihan dan penyederhanaan data lapangan yang diringkas dari jawaban wawancara narasumber di Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta. Reduksi data memberikan gambaran hasil penelitian secara jelas sehingga memudahkan dalam melakukan analisis data.
3. Penyajian data dalam bentuk deskripsi tulisan, tabel, grafik, dan diagram untuk memperjelas data dari Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

4. Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam rangkaian penelitian dan bersifat sementara, berdasarkan bukti yang ditemukan selama penelitian.

1.10.7 Kualitas Data

Metode yang digunakan untuk memverifikasi keakuratan data dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi dalam konteks pengujian kredibilitas ini mengacu pada proses memeriksa data dari berbagai sumber dengan berbagai metode dan pada berbagai waktu. Teknik ini melibatkan langkah-langkah berikut:

1. Melakukan wawancara dengan informan yang relevan.
2. Melakukan perbandingan antara informasi yang diperoleh dari informan dengan data yang terkumpul dari observasi lapangan.
3. Melakukan pengecekan dan konfirmasi hasil yang diperoleh dengan sumber informasi lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan menguji kevalidan data melalui analisis beragam sumber data penelitian, tidak hanya terbatas pada satu informan, melainkan juga melibatkan hasil wawancara dengan informan yang berbeda. Selanjutnya, data kualitatif yang terkumpul diperiksa kebenarannya melalui beragam teknik seperti observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka, yang dijabarkan dalam bentuk deskriptif.