

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari - hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial (L. Suntari, 2017).

Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia (A Ridho, 2014), kebutuhan yang pertama bagi terselenggaranya kesehatan yang baik adalah tersedianya air yang memadai dari segi kuantitas dan kualitasnya yaitu harus

memenuhi syarat kebersihan dan keamanan. Selain itu air bersih juga harus tersedia secara kontinu, menarik dan dapat diterima oleh masyarakat (Asmadi, 2011).

Air PDAM, sudah pasti bersih dan layak konsumsi baik untuk mencuci hingga untuk diminum/rebus. PDAM biasanya mengolah air yang bersumber dari waduk atau sungai besar di daerahnya, lalu menyalurkannya ke rumah-rumah warga melalui pipa-pipa yang telah mereka pasang sebelumnya. Menggunakan air PDAM dapat menghemat waktu dan tenaga (Perda Kota Bekasi Nomor 14 Tahun 2014).

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No. 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum, Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain. Air yang digunakan harus memenuhi syarat dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Secara kualitas air harus tersedia pada kondisi yang memenuhi syarat kesehatan. Kualitas air dapat ditinjau dari segi fisika, kimia, dan biologi. Air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari harus memenuhi standar baku air untuk rumah tangga (Akbar, 2010).

Peraturan Daerah ini didirikan BUMD berbentuk perusahaan umum daerah dengan nama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Patriot yang selanjutnya disebut Perumda Tirta Patriot. Perumda Tirta Patriot sebagaimana dimaksud pada pasal 2 Perda nomor 01 2021 ayat (1) merupakan perubahan bentuk hukum dari Perusahaan Daerah Air

Minum Tirta Patriot Pemerintah Kota Bekasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 2 Tahun 2006 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Patriot Pemerintah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2006 Nomor 4). Sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Dalam menjalankan misi ini PDAM menghadapi banyak kendala, terutama di kota besar permasalahan ketersediaan air bersih sangat terasa, hal itu dipicu oleh pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk kota, perkembangan wilayah, industri yang semakin pesat dan pencemaran lingkungan yang sulit dikendalikan (Perumda Tirta Patriot, 2020).

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kota Bekasi yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik. Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi tidak hanya dipandang sebagai BUMD milik Pemerintah Kota Bekasi yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah. Program yang dilakukan oleh Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan

pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri (Perumda Tirta Patriot, 2020).

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Namun terkait air bersih masih banyak keluhan warga Kota Bekasi yang sudah bertahun-tahun soal buruknya kualitas air produksi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), sepertinya tak pernah mendapat jawaban memuaskan. Bahkan, belakangan kondisi air kian keruh, berbau, dan diduga sudah tercemar limbah yang sangat membahayakan kesehatan warga.

Pasal 4 tentang maksud dan tujuan pendirian Perumda Tirta Patriot pada Perda Kota Bekasi Nomor 01 Tahun 2021

- (1) Pendirian Perumda Tirta Patriot dimaksudkan untuk membentuk BUMD yang bergerak dalam bidang pelayanan air bersih di Daerah.
- (2) Pendirian Perumda Tirta Patriot bertujuan untuk:
 - a. memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah;
 - b. meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan air bersih atau air minum; dan

c. meningkatkan keuntungan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Sebagaimana ketentuan Pasal 33 ayat (4) UU Nomor 23 Tahun 2014 jo. Pasal 7 PP Nomor 54 Tahun 2017, PDAM sebagai BUMD didirikan dengan tujuan untuk:

- (a). memberikan manfaat bagi perekonomian Daerah;
- (b). menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik; dan
- (c). memperoleh laba dan/atau keuntungan.

Selain itu, maksud pendirian PDAM sebagaimana yang dicantumkan dalam Perda Pendirian PDAM termasuk Anggaran Dasar adalah (a). untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya; (b). memberikan kontribusi pada PAD (Pendapatan Asli Daerah); dan (c). turut serta meningkatkan perekonomian Daerah.

Terkait hal tersebut Perumda Tirta Patriot sebagai badan usaha milik daerah harus memperoleh keuntungan sesuai Perda Kota Bekasi Nomor 01 Tahun 2021 pasal 21 :

(1) KPM (Kuasa Pemilik Modal/Walikota) melakukan rapat bersama Dewan Pengawas dan Direksi, dalam pengembangan usaha Perumda Tirta Patriot.

(2) Rapat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. rapat tahunan;
- b. rapat persetujuan rencana kerja anggaran Perumda Tirta Patriot; dan
- c. rapat luar biasa.

Pasal 21 ketentuan Pasal 33 ayat (4) UU Nomor 23 Tahun 2014 jo. Pasal 7 PP Nomor 54 Tahun 2017, PDAM sebagai BUMD didirikan dengan tujuan untuk:

- (a). memberikan manfaat bagi perekonomian Daerah;
- (b). menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik; dan
- (c). memperoleh laba dan/atau keuntungan.

Selain itu, maksud pendirian PDAM sebagaimana yang dicantumkan dalam Perda Pendirian PDAM termasuk Anggaran Dasar adalah:

- (a). untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya;
- (b). memberikan kontribusi pada PAD (Pendapatan Asli Daerah); dan
- (c). turut serta meningkatkan perekonomian Daerah.

Perjalanan yang belum lama, Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi mengalami kemajuan yang signifikan baik secara manajemen, keuangan, pelayanan, serta jumlah pelanggan. Hal itu membuktikan bahwa Perumda Tirta Patriot mampu menjadi penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bekasi dan mampu melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat secara baik, handal serta profesional.

Dengan target yang realistis, kebutuhan seluruh masyarakat akan air minum, optimis dapat dicapai.

Perusahaan Umum Daerah Tirta Patriot Kota Bekasi mengalami kemajuan yang signifikan baik secara manajemen, keuangan, pelayanan, serta jumlah pelanggan. Hal itu membuktikan bahwa Perumda Tirta Patriot mampu menjadi penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bekasi dan mampu melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat secara baik, handal serta profesional. Dengan target yang realistis, kebutuhan seluruh masyarakat akan air minum, optimis dapat dicapai (Perumda Tirta Patriot, 2020).

Data sekunder pendukung terkait pelayanan air bersih pada Perumda Tirta Patriot mencakup wilayah pelayanan pada Kec. Bekasi Utara, Bekasi Barat, Unit Pelayanan Pondok Hijau, dan Kecamatan Jatiasih dan Jatisampurna Pelayanan Unit Jatisari. Antara lain:

Tabel 1.1. Wilayah Cakupan Pelayanan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi

Kecamatan	Pelanggan Kategori R3	Pelanggan PKS (Perjanjian Kerja Sama)
Bekasi Utara	1. Kav. Sawah Indah 2. KAV. Teluk Buyung 3. Perum Tityan Kecana 4. Perum Buntang Metrople 5. Perum Villa Mas Indah 6. Villa Mas Garden 7. Taman Wisma Asri 2 8. Perum Telaga Mas 9. Kav. Lori 10. Kav. Bulak Perwira 11. Kav. Kelinci 12. Pejuang Pratama	Summarecon Bekasi (Curah)

	<ul style="list-style-type: none"> 13. Kav. Rawa Silam 14. Kav. Kepu 15. Kav. Harapan / PGRI 16. Pondok Alam Indah 	
Bekasi Barat	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perum Bintara 1 dan 2 2. Perum Duta Kranji 3. Perum Harapan Baru Regency 	
Jatiasih	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perum Nusaphala 2. Perum Mandosi Permai 3. Perum Satwika Permai 4. Perum Asabri 5. Perum Danamon 6. Perum BCA 7. Perum Dirgantara Raya 8. Perum Bali 1 dan 2 9. Emerald Terrace 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Circus Water Play Indoor
Jatisampurna	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perum Batawi Permai 2. Perum LIA 3. Perum Inti Alasindo 4. Perum Wahana Pondok Gede 5. Perum Kranggan Permai 6. Perum Permata Kranggan 7. Cibubur Village 	<ul style="list-style-type: none"> 1. PT. Kranggan 2. Ohana Water Park 3. Hotel Avenzel 4. SPBU Sheel Cibubur

	8. Graha Cibubur 1.	
Swa Kelola	Pondok Hijau	
Mobil Tangki	SPBU Sheel	

Sumber: Perumda Tirta Patriot, 2022

Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Patriot

Pelayanan	Jumlah Pelanggan
Bekasi Utara	38.306
Bekasi Barat	1.779
Jatiasih – Jatisampurna (Unit Pelayanan Jatisari)	6673
Pondok Hijau	718
Mobil Tangki	Sosial, SPBU Shell

Sumber: Perumda Tirta Patriot, 2022

Tabel 1.3. Jumlah Komplain Pelanggan Tahun 2022 s/d 2023

Pelayanan	Jumlah Komplain
Bekasi Utara – Bekasi Barat	162
Jatiasih- Jatisampurna	254
Pondok Hijau	-
Mobil Tangki	-

Sumber: Perumda Tirta Patriot, 2022

Tabel 1.4. Jumlah Masalah Keluhan Pelanggan Januari s/d 2023

**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
PERUMDA TIRTA PATRIOT
LAPORAN MASALAH PELANGGAN BULAN : 01-2023
KOTA BEKASI**

Bulan Ini	Masalah	Sampai Bulan Ini
65		0
1	Ada Sumber Air Lain	1
0	Air Kecil	0
1	Air Keruh	1
0	Air Tidak Keluar	0
0	Belum Dicek	0
2	Binatang peliharaan	2
0	Blok Tidak Sesuai	0
0	By Pass	0
0	Good Data	0
103	Harus Cek Ulang	103
109	Harus Di Cek Ulang	109
0	Hasil Cek Ulang Inti	0
18	Hewan Peliharaan	18
0	Kembali Muda	0
0	Kode untuk Taksasi	0
25	Meter Baru	25
84	Meter Buram	84
0	Meter Mundur	0
0	Meter Pecah	0
925	Meter Rusak/Mati	925
169	Meter tdk terjangkau	169
1	Meter Terbalik	1
4	Meter Terendam	4
159	Meter Tertimbun	159
6	Meter Tidak Ada	6
43	Meter Umur Teknis	43
10	Pemakaian Ekstrim	10
44	Pemakaian 0 M3, 3 bln berturut-turut	44
0	Pipa Bocor Sbl Meter	0
0	Pipa Bocor Ssd Meter	0
58	Rumah di kunci	58
0	Rumah Dikunci 3 Bln Berturut-turut	0
322	Rumah Kosong	322
2.298	Rumah terkunci	2.298
0	Segel Dinas Putus	0
0	Segel Meter Putus	0
2.475	Stand Mundur	2.475
126	Stand Tempel	126
0	Stop Kran Bocor	0
455	WA Centre	455

Sumber: Perumda Tirta Patriot, 2022

Ketika kali Bekasi kembali berbusa, pompa produksi dan distribusi rusak pelayanan distribusi pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi menjadi terganggu, limbah yang mencemari Kali Bekasi itu berasal dari Kali Cileungsi, Kabupaten Bogor. Keluhan warga Kota Bekasi yang sudah bertahun-tahun soal buruknya kualitas air produksi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), sepertinya tak pernah mendapat jawaban memuaskan. Bahkan, belakangan kondisi air kian keruh, berbau, dan diduga sudah tercemar limbah yang sangat membahayakan kesehatan warga.

Dari penjelasan yang telah disajikan di atas, dan ditambah permasalahan-permasalahan yang akan dikaji, maka penulis menemukan masih harus ditingkatkan terkait pelayanan yang layak untuk diteliti sesuai Perda Kota Bekasi Nomor 01 Tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi Pasal 4 terkait Pelayanan. Sampai saat ini Perumda Tirta Patriot mengalami kemajuan pesat terkait distribusi layanan air bersih seiring berkembangnya populasi padatnya jumlah penduduk di kota Bekasi.

Peneliti memandang perlu memberikan penegasan judul untuk memahami proposal skripsi ini terlebih dahulu diperjelas kalimat-kalimat yang dianggap perlu. Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan pemerintah (Wahab, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI) permasalahan umum PDAM adalah sebagai berikut:

1) Cakupan pelayanan rendah

Hal ini diakibatkan dari tingginya biaya investasi pengembangan jaringan PDAM serta keterbatasan persediaan air baku.

2) Tingkat kehilangan air tinggi

Diakibatkan karena kurang terawatnya jaringan distribusi dan perpipaan.

3) Tingkat penagihan piutang rendah

Kebanyakan PDAM masih belum menerapkan sanksi yang tegas terhadap penunggak pembayaran air.

4) Meningkatnya komponen biaya produksi

Seiring dengan laju inflasi dan nilai tukar yang tinggi.

5) Tarif yang belum menutupi biaya produksi

Masalah tarif selalu menjadi perdebatan antara eksekutif dan legislatif.

6) Utang yang sangat besar

Sejalan dengan masalah penetapan tariff dan investasi yang besar pada jaringan dan pengolahan air.

7) Inefisiensi tenaga kerja

Masalah tenaga kerja dan profesionalisme juga menjadi kendala dalam pengembangan PDAM menjadi perusahaan yang efisien.

8) Kebijakan investasi kurang terarah

Kebijakan investasi memang menjadi pilihan yang sulit bagi PDAM, terjadinya konflik perhitungan bisnis dan sosial menjadikan hasil dalam kebijakan investasi kurang terarah.

9) Campur tangan Pemda dan DPR dalam pengambilan kebijakan

Hal ini yang menjadikan PDAM lambat dalam pengambilan keputusan (Siswadi, 2012).

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot Dalam Pelayanan Air Minum Di Kota Bekasi.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun latar belakang yang akan dibahas dalam tulisan ini mengenai Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot Sebagai Upaya Pelayanan Air Bersih Di kota Bekasi. Berdasarkan latar belakang yang dimaksud, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 terkait pasal 4 tentang maksud dan tujuan pendirian Perumda Tirta Patriot BUMD milik Pemerintah Kota Bekasi sebagai upaya pelayanan air minum di Kota Bekasi?
- 2) Bagaimana persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diberikan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi?
- 3) Bagaimana upaya Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam hal meningkatkan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bekasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Menganalisis Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot sebagai upaya pelayanan air minum di Kota Bekasi.
- 2) Menganalisis tanggapan konsumen terkait pelayanan kualitas dan kuantitas air.
- 3) Menganalisis sejauhmana upaya Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam hal meningkatkan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian sebelumnya, signifikansi penelitian penelitian di bagi menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikansi Akademik

Penelitian ini secara akademik bertujuan untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk mahasiswa. Peneliti menggunakan 10 (sepuluh) referensi jurnal dari berbagai penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kebijakan publik dalam hal ini Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot dan pelayanan air minum di kota Bekasi yang melibatkan partisipasi publik dalam implementasinya. Namun peneliti tidak menemukan penelitian terkait Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 Dalam Pelayanan Air Minum Di kota Bekasi. Berikut ini merupakan penelitian yang dapat dijadikan rujukan penulis yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Vini Lucia Hamdahiarni pada tahun 2017, yang berjudul Pelaksanaan PERDA Nomor 3 Tahun 2010 dalam Penyediaan dan Pendistribusian Air di Kecamatan Singkawang Barat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya kinerja PDAM dalam

pelayanan penyediaan dan pendistribusian air di Singkawang Barat dan masyarakat Kota Singkawang yang masih belum menikmati air bersih yang baik yang dialiri oleh PDAM. Antara lain belum optimalnya keberhasilan kinerja implementasi yaitu standar dan ukuran kebijakan, komunikasi, disposisi, struktur organisasi, sumber daya, dan lingkungan ekonomi, sosial, dan budaya. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, Perumda Tirta Patriot sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pelayanan air bersih bagi masyarakat kota Bekasi. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, agar bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori dan rujukan ini memberikan gambaran terkait kebijakan publik melalui implementasi peraturan daerah dalam upaya pelayanan air bersih. Manfaat bagi akademik dapat dijadikan referensi jurnal penelitian lebih lanjut terkait pelayanan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat disuatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Rujukan kedua pada penelitian ini yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Yoakim Rembu yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penetapan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Perusahaan Air Minum di Kabupaten Ende ini telah melalui satu proses dan dalam rancangan telah melibatkan semua unsur pemerintahan, dan tokoh masyarakat serta pelanggan. Namun, dalam tahap

implementasi pelayanan masih mengalami banyak kendala karena kurangnya komunikasi dan sosialisasi kepada pelanggan, kurangnya debit air, jaringan distribusi yang sudah tua dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga fasilitas yang ada tetap baik. Relevansi rujukan penelitian ini adalah pelayanan air minum bagi masyarakat yang mencerminkan hubungan pegawai PDAM Kabupaten Ende, sarana dan prasarana, dan masyarakat sebagai pelanggan, dalam menggali pendapatan sebagai sumber PAD dalam meningkatkan kemampuan pembiayaan penyelenggaraan urusan rumah tangga Daerah. Sedangkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, Perumda Tirta Patriot dari sebelumnya PDAM menjadi Perumda karena seiring tata kelola perusahaan yang membaik tertib administrasi dan perluasan pelayanan yang di kota bekasi. Relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori dan rujukan ini memberikan gambaran terkait kebijakan publik melalui implementasi peraturan daerah dalam upaya pelayanan air bersih. Manfaat bagi akademik dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dimasa perkuliahan pada Program studi Ilmu Administrasi Negara dalam tulisan dan karya nyata. Peneliti berharap dalam penelitian berharap dalam penelitian ini dapat menjadi acuan informasi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan permasalahan penelitian yang sama serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Rujukan ketiga pada penelitian yang dilakukan oleh Chandra Grasel tahun 2009 yang berjudul Implementasi Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengaturan Dan Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sumberdaya merupakan faktor terpenting dan memiliki pengaruh

yang sangat besar dalam Implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2009 tentang pengaturan dan pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang sudah ada, PDAM Tirta Kampar di Bangkinang harus bisa memberikan pelatihan kepada karyawan untuk pelaksanaan pelayanan yang optimal. Sehingga bisa mengikuti standar operasional pelayanan,, Penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Kampar di Kota Bangkinang, tidak bisa dilakukan oleh satu orang atau satu bagian saja tapi perlu dilakukan koordinasi agar pelaksanaannya tepat waktu dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Relevansi rujukan penelitian ini adalah sumberdaya merupakan faktor terpenting dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam Implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2009 tentang pengaturan dan pelayanan Air Minum PDAM Tirta Kampar. Sedangkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, Perumda Tirta Patriot sudah merubah SOP lama menjadi SOP baru Perumda. Manfaat bagi akademik dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

Rujukan keempat penelitian yang dilakukan oleh Indrawan Ajie tahun 2020, yang berjudul Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Perumda Air Minum Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah di Perumda Air Minum Kota Surakarta belum sepenuhnya dipenuhi karena masih belum menerapkan tentang jenjang waktu jabatan, direksi dan anggota Direksi hanya menyebutkan mengenai muatan Perda pendirian Perusahaan

Umum Daerah hanya menyangkut tugas dan wewenang Dewan Pengawas dan Direksi bukan mengenai masa jabatannya. maka dengan adanya UU No. 23 Tahun 2014 dan PP No. 54 Tahun 2017 yang mendorong agar Perusahaan Daerah untuk merubah bentuk hukumnya menjadi Perumda maupun Perseroda dan dalam Hal ini PERUMDA Kota Surakarta merubah bentuk hukumnya menjadi Perumda Air Minum Kota Surakarta sehingga agar lebih bisa menaikan etos kerja, efisiensi, memiliki orientasi pasar yang lebih baik, memiliki reputasi yang baik, profesionalisme yang tinggi, dan dapat mengasilkan profit serta fungsi sosial yang sama baiknya. Relevansi rujukan peneltian ini adalah Perusahaan Daerah untuk merubah bentuk hukumnya menjadi Perumda maupun Perseroda dan dalam Hal ini PERUMDA Kota Surakarta merubah bentuk hukumnya menjadi Perumda Air Minum Kota Surakarta sehingga agar lebih bisa menaikan etos kerja, efisiensi, memiliki orientasi pasar yang lebih baik, memiliki reputasi yang baik, profesionalisme yang tinggi, dan dapat mengasilkan profit. Sedangkan hasil peneltian yang telah peneliti lakukan, Perumda Tirta Patriot masih dalam tahap pemisahan aset dengan aset kabupaten Bekasi PDAM Tirta Bhagasasi yang masih ada beberapa layanan di kota Bekasi. Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang *pelayanan* publik di bidang pelayanan air bersih.

Rujukan kelima penelitian yang dilakukan oleh Risky Abimanyu tahun 2015, yang berjudul Implementasi kebijakan Tarif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada perusahaan Air Minum Unit Kabupaten Kapuas. Hasil penelitian ini bahwa kebijakan dalam penetapan tarif yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Dalam implementasinya dikatakan masih belum ada salah satu prinsip yang masih belum

diterapkan dengan baik. disimpulkan bahwa kebijakan penetapan tarif ini masih belum tepat dan berjalan dengan baik karena jika adanya penyesuaian tarif air minum harus diimbangi dengan kinerja PDAM yang lebih baik, termasuk ditingkatkannya kualitas pelayanan kepada para pelanggan PDAM. Relevansi rujukan penelitian ini adalah pada implementasi kebijakan Tarif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada perusahaan Air Minum Unit Kabupaten Kapuas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Kapuas belum dikatakan baik karna masih rendahnya daya tanggap dan empati sedangkan perbedaan pada perumda tirta patriot kota Bekasi dalam hal menjalankan usahanya selain dibidang pengelolaan dan pendistribusian air bersih dan air minum kepada masyarakat serta pelaksanaan pemungutan tarif air bersih dan air minum;juga mengelola sanitasi dan air limbah cakupan lebih luas.

Sedangkan hasil peneltian yang telah peneliti lakukan, Perumda Tirta Patriot perhitungan tarif sudah dibedakan dari kategori tarif R3, sosial,niaga, PKS. Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang perhitungan tarif air bersih .

Rujukan keenam pada penelitian ini di tulis oleh Windiani yang berjudul Implementasi Peraturan Daerah terhadap layanan publik Kota Surabaya tahun 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pejabat publik memiliki interpretasi yang sama terhadap produk aturan tersebut. Berbeda-bedanya interpretasi terhadap aturan tersebut, dipengaruhi banyak faktor antara lain: Pertama, Perda tentang pelayanan publik ini relatif masih baru, sehingga petunjuk teknis untuk dilaksanakan di tiap-tiap instansi belum ada. Kedua, tiap-tiap instansi atau penyelenggara layanan memiliki bidang

pelayanan dan karakteristik yang berbeda sehingga interpretasi terhadap perda tersebut menjadi berbeda pula. Ketiga, tidak adanya acuan yang seragam dan jelas dalam menginterpretasikan aturan dari pemerintah. Keempat, belum berubah sepenuhnya paradigma di kalangan aparat pemerintah yang harus ‘memberikan pelayanan’ bukan untuk ‘dilayani’. Kondisi yang demikian menyebabkan kualitas pelayanan publik menjadi tidak sesuai standart yang diharapkan, apalagi jika setiap penyelenggara pelayanan publik belum memiliki standart pelayanan minimal yang dipublikasikan kepada masyarakat. tingkat ketidapuasan masyarakat terhadap berbagai bidang pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan. Relevansi rujukan penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik menjadi tidak sesuai standar yang diharapkan, apalagi jika setiap penyelenggara pelayanan publik belum memiliki standar pelayanan minimal yang dipublikasikan kepada masyarakat, sedangkan pada perumda tirta patriot sesuai perda 01 tahun 2021 sudah ada Operasional Perumda dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur harus memenuhi unsur perbaikan secara berkesinambungan Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang alur prosedur pelayanan air bersih.

Rujukan ketujuh penelitian ini di tulis oleh Yusmanto tahun 2016, yang berjudul mplementasi Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa. Hasil penelitian menunjukkan efesiensi dan efektifitas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat,

membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Secara berkesinambungan sesuai standar kesehatan dengan mengutamakan pemerataan pelayanan, mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Relevansi rujukan penelitian ini pada perumda tirta patriot sesuai perda 01 tahun 2021 perumda dibentuk untuk meningkatkan keuntungan sebagai salah satu sumber pendapatan asli Daerah. Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang pengetahuan tentang pentingnya PAD bagi Pemerintah Daerah.

Rujukan kedelapan pada penelitian oleh Rahman Yada tahun 2019, yang berjudul Implementasi kebijakan Tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Hasil penelitian ini *Standard Operating Procedures* (SOP) belum ada. Relevansi rujukan penelitian ini adalah sedangkan pada perumda tirta patriot sesuai perda 01 tahun 2021 sudah ada SOP dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur harus memenuhi unsur perbaikan secara berkesinambungan. Manfaat bagi akademik berguna serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang operasional prosedur disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Rujukan kesembilan pada penelitian oleh Mohammad Imran tahun 2019 yang berjudul Implementasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil Penelitian yaitu: (1). Komunikasi, (2). Sumber daya, (3). Disposisi, (4). Struktur birokrasi, belum maksimal. Sumberdaya manusia masih kurang menjadi kendala dalam pelayanan, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai,

serta pelayanan yang diberikan pegawai masih sangat lambat dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam melayani, serta beberapa faktor pendukung dalam pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo antara lain adalah sumber air yang masih melebihi kapasitas, kekompakan staf menjadikan kekuatan dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pelayanan. Sedangkan faktor penghambat antara lain adalah kurangnya fasilitas dan jumlah pegawai yang ada sehingga menyebabkan lambat dalam melayanani serta jarak tempuh instalansi yang medannya sulit dilalui, dan beberapa pelanggan yang masih membayar door to door karena belum memadai mengenai jaringan. Relevansi rujukan peneltian ini adalah implementasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, belum maksimal sedangkan pada Perumda Tirta Patriot peningkatan kompetensi pegawai, Perumda Tirta Patriot melaksanakan program peningkatan sumber daya manusia dengan in house trainig maupun diklat. Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang *meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan*.

Rujukan kesepuluh pada penelitian ini oleh Agus Pariono, tahun 2021 yang berjudul mengenai Implementasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil Penelitian ini meliputi implementasi tentang pelayanan publik PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo yaitu: (1). Komunikasi, (2). Sumber daya, (3). Disposisi, (4). Struktur birokrasi. Sumberdaya manusia masih kurang menjadi kendala dalam pelayanan, fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan pegawai masih sangat lambat dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam melayani, serta beberapa faktor pendukung dalam

pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo antara lain adalah sumber air yang masih melebihi kapasitas, kekompakan staf menjadikan kekuatan dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pelayanan. Sedangkan faktor penghambat antara lain adalah kurangnya fasilitas dan jumlah pegawai yang ada sehingga menyebabkan lambat dalam melayanani serta jarak tempuh instalansi yang medannya sulit dilalui, dan beberapa pelanggan yang masih membayar *door to door* karena belum memadai mengenai jaringan. Relevansi rujukan penelitian ini adalah implementasi pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, belum maksimal. Sedangkan pada perumda tirta patriot bertahap Dalam rangka peningkatan kompetensi pegawai, Perumda Tirta Patriot melaksanakan program peningkatan sumber daya manusia. Manfaat bagi akademik berguna serta Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang kompetensi pengembangan SDM.

1.4.2. Signifikansi Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian mengenai upaya pelayanan air bersih di Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan manfaat seperti digunakan oleh mahasiswa sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Universitas Islam “45”

Hasil Penelitian mengenai upaya pelayanan air bersih di Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan kontribusi pada referensi dan literatur di bidang Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45”.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis serta manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: KERANGKA TEORI

Pada bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan untuk memberikan pertanggung jawaban mengenai dasar yang digunakan dalam teori.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, obyek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum perusahaan, hasil dan pembahasan yang terdiri dari Deskriptif Objek Penelitian, Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 tentang Perumda Tirta Patriot Sebagai Upaya Pelayanan Air Bersih Di kota Bekasi.

BAB V: KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari serangkaian tentang Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 tahun 2021 wujud Pemerintah Kota Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka terdiri dari buku, jurnal, skripsi terdahulu, *website* maupun produk peraturan yang digunakan peneliti.