

ABSTRAK

Visa Septy Fatwa Waryanto (2025). Efektifitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah dalam Menjalankan Kewajiban Konstitusional atas Akses Air Bersih Pada Masyarakat: penelitian Survei Warga Ciparay dadalm Menghadapi GAngguan Ditribusi akibat Cuaca Ekstream pada Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja dalam menjalankan kewajiban konstitusional atas akses air bersih pada masyarakat, khususnya di wilayah Ciparay yang terdampak gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem. Akses terhadap air bersih merupakan hak konstitusional warga negara, dan pelayanan yang optimal dari penyedia air minum daerah menjadi indikator penting dalam pemenuhannya. Dalam situasi cuaca ekstrem seperti hujan deras yang menyebabkan banjir atau gangguan teknis lainnya, sering terjadi ketidakteraturan distribusi air bersih yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode probability sampling, dengan populasi penelitian yaitu warga Ciparay yang menjadi pelanggan aktif Perumda Air Minum Tirta Raharja. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara untuk memperoleh informasi terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih, komunikasi dari pihak Perumda, tingkat kepuasan, serta tantangan dan solusi yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Perumda Tirta Raharja dinilai cukup efektif dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya, meskipun masih terdapat hambatan pada aspek distribusi saat terjadi cuaca ekstrem. Berdasarkan analisis data regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel pelayanan Perumda memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam mengakses air bersih. Nilai R square sebesar 0,773 atau 77% menunjukkan bahwa 77% variasi dari efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diteliti, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Air bersih, Cuaca Ekstream, Efektifitas Pelayanan, Kewajiban Konstitusional, Perumda Tirta Raharja