

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **A. Kajian Tentang Pelayanan Kepada Masyarakat**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hardiyansyah (2018, hlm. 15) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada masyarakat berdasarkan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga layanan infrastruktur. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik mencakup institusi pemerintah, badan hukum, korporasi, serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan tugas pelayanan masyarakat. Dalam praktiknya, terdapat tiga unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu penyelenggara pelayanan, penerima layanan, dan kepuasan pelayanan sebagai indikator keberhasilan layanan.

Sebagai institusi yang berperan dalam pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan layanan yang diberikan bersifat profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam sistem negara kesejahteraan (*welfare state*), peran pemerintah dalam pelayanan publik semakin berkembang, tidak hanya sebagai regulator tetapi juga sebagai penyedia layanan yang aktif dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Junindra Mertua & Rahmat (2023, hlm. 112) menjelaskan bahwa transisi dari *nachtwakerstaat* (negara penjaga malam) menuju *welfare state* membawa konsekuensi bagi negara-negara yang menerapkannya,

termasuk Indonesia. Jika sebelumnya negara cenderung menganut prinsip *staats ont houding* (tidak mencampuri urusan sosial masyarakat), kini negara bergerak menjadi *staats in beweging* (negara yang aktif) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perubahan ini menuntut birokrasi publik untuk lebih profesional, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Fungsi pelayanan masyarakat mencakup penyediaan layanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Sementara itu, fungsi pembangunan berfokus pada mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial melalui program pembangunan. Adapun fungsi perlindungan bertujuan untuk menjamin hak-hak masyarakat serta menjaga ketertiban dan keamanan. Keberhasilan pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut bergantung pada efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Meskipun pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban negara, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain birokrasi yang masih cenderung berbelit-belit, kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan layanan, serta ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi akibat perkembangan teknologi dan informasi. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan pelayanan yang lebih responsif, fleksibel, dan partisipatif. Reformasi birokrasi harus dilakukan dengan menyederhanakan prosedur, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam administrasi publik.

Dari perspektif ekonomi, pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan barang pada umumnya. Output pelayanan bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak standar, dan tidak dapat disimpan dalam inventori, melainkan langsung dikonsumsi saat produksi berlangsung. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Dalam konteks ini, prinsip utama yang harus diterapkan dalam pelayanan publik adalah mengutamakan kepentingan umum, menyederhanakan proses birokrasi, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas layanan. Hardiyansyah (2018, hlm. 55) menegaskan bahwa “Pelayanan publik melibatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi hak-hak masyarakat.” Oleh karena itu, pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya secara adil dan merata.

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam sistem negara kesejahteraan, pemerintah memiliki peran yang lebih aktif dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, terutama dalam hal birokrasi yang tidak efisien dan rendahnya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan reformasi birokrasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi serta efektivitas layanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat.

Dari perspektif ekonomi, pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan barang pada umumnya. Output pelayanan bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak standar, dan tidak dapat disimpan dalam inventori, melainkan langsung dikonsumsi saat produksi berlangsung. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia layanan dan

penerima manfaat. Dalam konteks ini, prinsip utama yang harus diterapkan dalam pelayanan publik adalah mengutamakan kepentingan umum, menyederhanakan proses birokrasi, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas layanan. Hardiyansyah (2018, hlm. 55) menegaskan bahwa “Pelayanan publik melibatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi hak-hak masyarakat.” Oleh karena itu, pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya secara adil dan merata. Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam sistem negara kesejahteraan, pemerintah memiliki peran yang lebih aktif dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, terutama dalam hal birokrasi yang tidak efisien dan rendahnya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan reformasi birokrasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi serta efektivitas layanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, pelayanan publik tidak lagi semata-mata berorientasi pada prosedur administratif, tetapi harus diarahkan untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan kesetaraan (Hardiansyah, 2018, hlm. 14). Dalam konteks ini, responsivitas pelayanan menjadi kunci penting, di mana pelayanan publik dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang Saefullah dalam Hardiansyah (2018, hlm. 65). Oleh karena itu, paradigma pelayanan publik harus bergeser menuju pendekatan customer driven, yaitu pelayanan yang tanggap, reliabel, aman, dan empatik dalam merespon kebutuhan masyarakat secara optimal Ibrahim dalam Hardiansyah (2018, hlm. 66).

## 2. Konsep Pelayanan Publik

Hardiansyah (2018, hlm. 24-25) mendefinisikan konsep pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam menjalankan fungsi pelayanan. Dalam konteks ekonomi, pelayanan publik berkaitan dengan penyediaan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan dasar ini terus berkembang seiring dengan perubahan sosial dan ekonomi. Suatu barang atau jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah dapat berubah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat ketika tingkat sosial-ekonomi meningkat. Dengan demikian, perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik (Depdagri-LAN, 2007) .

Secara umum, pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. Dalam konteks pelayanan publik, fungsi yang paling relevan adalah fungsi pelayanan, karena langsung berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang melayani masyarakat. Ketiga fungsi ini menunjukkan bahwa cakupan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sangat luas, mulai dari penyediaan barang publik seperti jembatan dan pasar, hingga pembuatan regulasi atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Hardiansyah (2018, hlm. 29) menjelaskan bahwa “Pelayanan kebutuhan dasar mencakup aspek penting seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan penyediaan bahan pokok yang harus dijamin oleh pemerintah.” Kesehatan merupakan hak fundamental yang berpengaruh langsung pada kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Pendidikan dasar juga menjadi investasi jangka panjang bagi pembangunan sumber daya manusia. Selain itu, pemerintah bertanggung jawab dalam menjaga

ketersediaan bahan kebutuhan pokok agar harga tetap stabil dan tidak terjadi kelangkaan yang dapat mengganggu stabilitas ekonomi serta politik.

Di sisi lain, pelayanan umum mencakup tiga aspek utama, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif meliputi penerbitan dokumen resmi seperti KTP, akta kelahiran, dan sertifikat tanah. Pelayanan barang mencakup penyediaan infrastruktur publik, seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih. Sedangkan pelayanan jasa mencakup transportasi, sanitasi, persampahan, serta penanggulangan bencana.

Dalam konteks Perusahaan Umum Daerah (Perumda), penyediaan air bersih termasuk dalam kategori pelayanan barang, yang merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Air bersih memegang peran penting dalam kehidupan sehari-hari, sehingga pemerintah melalui Perumda bertanggung jawab memastikan distribusi air bersih berjalan lancar, merata, dan terjangkau bagi seluruh warga. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas layanan Perumda menjadi faktor kunci dalam menjamin pemenuhan hak konstitusional masyarakat atas air bersih, sebagaimana diatur dalam regulasi terkait pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Tidak hanya pemerintah pusat dan daerah yang terlibat, tetapi juga sektor swasta, badan usaha, dan lembaga independen yang turut berkontribusi dalam pelaksanaan layanan publik. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga penyediaan infrastruktur dan utilitas dasar seperti listrik serta air bersih.

Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait. Pemerintah sebagai pemegang mandat utama harus memastikan bahwa

layanan yang diberikan bersifat transparan, akuntabel, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, badan usaha, dan masyarakat menjadi elemen kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Widyarta dalam Hardiansyah (2018, hlm. 62) menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah menjadi sorotan utama dan memerlukan evaluasi serta pengawasan ketat. Sellang, Jamaluddin, & Mustanir (2019) menambahkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus terus diperbaiki melalui regulasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun menjadi tugas utama pemerintah, masih terdapat banyak kendala yang menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan yang telah ditetapkan, tetapi juga pada implementasi di lapangan. Berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang kompleks, serta kurangnya koordinasi antarinstansi sering kali menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan inovasi serta strategi yang lebih adaptif agar pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan merata, terutama dalam sektor-sektor yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan air bersih.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, regulasi menjadi instrumen penting dalam mengatur tata kelola serta tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mencakup institusi negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lainnya yang bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Sementara itu, pelaksana pelayanan publik terdiri dari pejabat, pegawai, serta individu lain yang

bertanggung jawab dalam operasional layanan. Dalam praktiknya, pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, partisipasi masyarakat, serta keberlanjutan.

Sebagai kesimpulan, pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara pemerintah, badan usaha, dan masyarakat. Meskipun terdapat berbagai tantangan seperti birokrasi yang kompleks dan keterbatasan infrastruktur, inovasi dan strategi adaptif tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam sektor-sektor krusial seperti penyediaan air bersih. Dengan regulasi yang tepat dan implementasi yang efektif, pelayanan publik dapat berjalan secara transparan, akuntabel, serta merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **B. Kajian Tentang Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja**

### **1. Pengertian Perusahaan umum Daerah (Perumda) Air Minum**

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Raharja merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Cimahi. Sebagai bagian dari pelayanan publik, Perumda Tirta Raharja beroperasi dengan tujuan utama memastikan akses air bersih yang layak dan berkelanjutan. Selain itu, perusahaan ini juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya air, pemeliharaan infrastruktur, serta peningkatan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Sebagai badan usaha yang bergerak di sektor pelayanan publik, Perumda Tirta Raharja wajib menerapkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap operasionalnya. Perusahaan

ini harus memastikan bahwa air yang didistribusikan kepada pelanggan memenuhi standar kesehatan dan kualitas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaannya, Perumda Tirta Raharja beroperasi berdasarkan berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang BUMD, serta peraturan daerah yang mengatur kebijakan pengelolaan air bersih.

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan, Perumda Tirta Raharja terus berinovasi dengan menerapkan berbagai kebijakan baru. Salah satu langkah yang telah dilakukan adalah penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran tagihan air, sehingga pelanggan dapat melakukan transaksi secara lebih mudah dan efisien. Selain itu, dalam rangka memperingati HUT Kemerdekaan RI ke-79 tahun 2024, perusahaan memberikan potongan khusus serta fasilitas angsuran bagi pelanggan baru di masing-masing wilayah pelayanan.

Namun, dalam menjalankan fungsinya, Perumda Tirta Raharja menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas layanan. Tantangan tersebut mencakup keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang kompleks, serta kurangnya koordinasi antara instansi terkait. Selain itu, faktor alam, modal, sosial, teknis, administrasi, dan keuangan juga menjadi kendala yang kerap dihadapi oleh PDAM (Bulan Siregar et al., 2024).

Kendala tersebut semakin nyata dalam situasi darurat, seperti bencana alam dan pandemi COVID-19, di mana kebutuhan air bersih meningkat drastis sementara kapasitas pelayanan menjadi terbatas. Perubahan kebijakan yang harus dilakukan secara cepat sering kali berdampak pada distribusi air bersih yang tidak merata. Sebagai contoh, selama pandemi COVID-19, permintaan air bersih meningkat untuk keperluan sanitasi, tetapi di sisi lain, pembatasan aktivitas dan keterbatasan anggaran menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga

kelancaran distribusi air bersih (Tanuswan, 2021, hlm. 22)

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, Perumda Tirta Raharja perlu terus berinovasi dalam tata kelola dan pengawasan pelayanan air bersih agar hak masyarakat atas kebutuhan dasar ini dapat terpenuhi dengan baik. Pelayanan publik yang optimal tidak hanya diukur dari cakupan layanan, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, evaluasi berkala, inovasi dalam sistem pelayanan, serta keterlibatan masyarakat dalam pengawasan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Sebagai kesimpulan, Perumda Tirta Raharja memiliki peran strategis dalam penyediaan air bersih sebagai bagian dari pelayanan publik yang harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, birokrasi, serta faktor eksternal lainnya sering kali menghambat optimalisasi layanan. Oleh sebab itu, inovasi yang berkelanjutan, evaluasi yang terstruktur, serta sinergi antara pemerintah, perusahaan, dan masyarakat menjadi kunci dalam menjamin pelayanan air bersih yang merata dan berkelanjutan. Dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait, diharapkan penyediaan air bersih dapat terus ditingkatkan guna memenuhi hak konstitusional masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan sosial.

## **2. Perumda Air Minum Tirta Raharja Sebagai Penyedia layanan Air Bersih**

Penyediaan layanan air bersih merupakan aspek krusial dalam menjamin kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Perumda Air Minum Tirta Raharja adalah perusahaan daerah yang bertanggung jawab atas penyediaan dan distribusi air bersih di Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Cimahi. Sebagai instansi yang berperan dalam pelayanan publik, Tirta Raharja memiliki tugas strategis dalam memastikan akses masyarakat terhadap air bersih yang

berkualitas dan berkelanjutan.

Dalam menjalankan tugasnya, Tirta Raharja memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan air bersih yang berkualitas, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mencapai visi tersebut, perusahaan ini terus melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan kapasitas produksi, memperluas jaringan distribusi, serta memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen dalam menjaga keberlanjutan sumber daya air dengan menerapkan strategi pengelolaan yang efektif agar mampu menghadapi berbagai tantangan dalam penyediaan air bersih.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), penyediaan air bersih mencakup infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk pengambilan, pengolahan, penyimpanan, dan pendistribusian air minum kepada masyarakat. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan air bersih, Tirta Raharja terus berupaya meningkatkan kualitas infrastruktur dan sistem manajemen pengelolaan air agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Dalam konteks pelayanan publik, Zeithaml dalam Hardiansyah (2023, hlm. 2021) mengidentifikasi lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini menjadi acuan penting dalam menilai kinerja Tirta Raharja sebagai penyedia layanan air bersih. Untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, perusahaan berusaha menjaga kualitas infrastruktur, meningkatkan keandalan distribusi air, serta memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Penerapan lima dimensi kualitas layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan yaitu *tangibles* mencerminkan kualitas infrastruktur, sarana, dan fasilitas yang

digunakan dalam pelayanan air bersih, termasuk jaringan perpipaan dan instalasi pengolahan air, *reliability* berkaitan dengan konsistensi dan keandalan layanan dalam mendistribusikan air bersih tanpa gangguan yang berlebihan, *responsiveness* yang bisa menunjukkan kesiapan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan serta memberikan solusi yang cepat dan tepat, *assurance* mencakup jaminan keamanan dan kualitas air yang diberikan, termasuk kepatuhan terhadap standar kesehatan dan regulasi pemerintah, *empathy* menekankan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan, seperti kemudahan akses dalam menyampaikan pengaduan serta kebijakan yang berpihak kepada masyarakat.

Selain itu, standar kualitas air bersih yang digunakan oleh Tirta Raharja juga mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017, yang menetapkan persyaratan fisik, kimia, dan bakteriologi air bersih guna memastikan keamanan dan kesehatan konsumen. Perusahaan ini juga turut mendukung program nasional, seperti Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS), yang bertujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan air bersih, terutama di daerah yang belum terjangkau layanan perpipaan.

Sebagai perusahaan daerah yang memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat, Tirta Raharja terus mengembangkan sistem pengelolaan yang lebih efektif dengan menerapkan prinsip keberlanjutan dalam pemanfaatan sumber daya air. Dengan mengoptimalkan kualitas layanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, perusahaan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memastikan bahwa hak masyarakat atas akses air bersih terpenuhi secara berkelanjutan. Pada akhirnya, keberhasilan Tirta Raharja dalam menyediakan layanan air bersih yang berkualitas akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat di wilayah pelayanannya.

### **3. Cakupan Layanan dan Infrastruktur Perumda Air Minum Tirta Raharja**

Perumda Air Minum Tirta Raharja memiliki cakupan layanan yang luas, mencakup wilayah perkotaan hingga pedesaan. Untuk memastikan akses air bersih dapat menjangkau seluruh pelanggan secara optimal, perusahaan ini mengandalkan berbagai infrastruktur pendukung, seperti Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang berfungsi mengolah air baku menjadi air bersih layak konsumsi, jaringan distribusi yang terdiri dari pipa utama dan sekunder yang menghubungkan sumber air dengan pelanggan, serta reservoir dan tangki penyimpanan yang digunakan untuk menampung air sebelum didistribusikan.

Agar sistem distribusi air tetap berjalan lancar, Tirta Raharja secara rutin melakukan pemeliharaan terhadap infrastrukturnya serta melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan atau kerusakan pada jaringan distribusi. Langkah-langkah ini bertujuan agar pelanggan tetap mendapatkan pasokan air secara berkelanjutan. Dengan infrastruktur yang memadai serta sistem pengelolaan yang baik, diharapkan layanan air bersih dapat terus meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Namun, dalam praktiknya, penyediaan layanan air bersih oleh perusahaan daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan. Menurut (Yanti et al., 2017, hlm. 203) terdapat tiga masalah utama yang memengaruhi kinerja perusahaan daerah, yaitu aspek keuangan, sumber daya manusia, dan pengawasan. Masalah keuangan sering kali berkaitan dengan keterbatasan modal untuk investasi dan pengembangan infrastruktur. Sementara itu, dalam aspek sumber daya manusia, rendahnya profesionalisme pegawai dapat berdampak pada efektivitas operasional perusahaan. Selain itu, pengawasan yang kurang optimal juga menjadi kendala dalam memastikan layanan air bersih dapat tersalurkan secara adil dan merata kepada seluruh pelanggan.

Sebagai badan usaha milik daerah, Perumda Air Minum Tirta Raharja memiliki tanggung jawab sosial dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat. Namun, di sisi lain, perusahaan ini juga harus mempertimbangkan aspek ekonomi agar tetap beroperasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan antara orientasi sosial dan ekonomi menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan cakupan layanan serta pengelolaan infrastruktur penyediaan air bersih. Dengan strategi yang tepat, Perumda Air Minum Tirta Raharja diharapkan dapat terus memberikan pelayanan yang optimal sekaligus memastikan keberlanjutan operasionalnya di masa depan.

#### **4. Tantangan Dalam Penyedia Air Bersih**

Meskipun Perumda Air Minum Tirta Raharja telah berupaya menyediakan layanan air bersih secara optimal, berbagai tantangan tetap muncul dalam operasionalnya. Salah satu tantangan utama adalah krisis air baku yang semakin terasa, terutama pada musim kemarau. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Fariza et al., 2023) keterbatasan sumber daya air baku dapat mempengaruhi kapasitas produksi air bersih, sehingga berdampak pada distribusi yang tidak optimal. Ketika pasokan air berkurang, risiko gangguan terhadap pelayanan pelanggan pun meningkat.

Selain itu, infrastruktur penyediaan air bersih sering kali terdampak oleh bencana alam, seperti banjir dan tanah longsor (Fariza et al., 2023) menjelaskan bahwa kerusakan jaringan pipa akibat bencana dapat menyebabkan terhentinya pasokan air di beberapa wilayah, sehingga diperlukan perbaikan yang cepat agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dalam konteks ini, kesiapan infrastruktur dan sistem tanggap darurat sangat penting untuk meminimalkan dampak bencana terhadap distribusi air bersih.

Tantangan lain yang dihadapi adalah meningkatnya jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perluasan wilayah pelayanan, kebutuhan akan air bersih semakin

meningkat. Peningkatan jumlah pelanggan harus diimbangi dengan pengembangan infrastruktur dan efisiensi sistem distribusi agar tidak terjadi kesenjangan antara kapasitas produksi dan kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, kehilangan air atau *Non-Revenue Water (NRW)* juga menjadi masalah serius yang perlu diperhatikan. Kebocoran pipa, pencurian air, serta penggunaan air yang tidak tercatat dapat menyebabkan hilangnya air tanpa memberikan kontribusi pada pendapatan perusahaan. Kehilangan air ini tidak hanya berdampak pada aspek finansial, tetapi juga mengurangi efektivitas distribusi air bersih kepada pelanggan yang membutuhkan.

Berbagai tantangan dalam penyediaan air bersih, seperti keterbatasan air baku, gangguan infrastruktur akibat bencana, pertumbuhan jumlah pelanggan, serta permasalahan *NRW*, menuntut strategi pengelolaan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Untuk mengatasi hal ini, Perumda Air Minum Tirta Raharja perlu meningkatkan kapasitas sumber daya, memperkuat infrastruktur, serta menerapkan sistem distribusi yang lebih efisien. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan perusahaan dapat terus menjaga kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat secara optimal dan berkelanjutan.

## **5. Strategi dan Inovasi Peningkatan layanan**

Untuk mengatasi berbagai tantangan dalam penyediaan air bersih, Perumda Air Minum Tirta Raharja terus berinovasi dan mengembangkan strategi yang lebih efektif. Salah satu langkah yang diterapkan adalah pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), transformasi digital dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Dalam konteks penyediaan air bersih, teknologi digital seperti sistem pembayaran online, pemantauan distribusi berbasis sensor, serta aplikasi layanan pelanggan

memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan menyelesaikan transaksi dengan lebih mudah dan cepat.

Selain itu, diversifikasi sumber air baku juga menjadi strategi penting dalam menjaga keberlanjutan pasokan air. Menurut Gleick (2000), ketergantungan pada satu sumber air baku dapat meningkatkan risiko krisis air, terutama di tengah perubahan iklim yang semakin ekstrem. Oleh karena itu, Tirta Raharja berupaya mencari alternatif sumber air serta menerapkan teknologi pengolahan air yang lebih canggih guna mengoptimalkan kualitas dan ketersediaan air bagi masyarakat.

Peningkatan kapasitas produksi juga menjadi fokus utama perusahaan. Menurut Grigg (2018, hlm. 27-31), pengembangan infrastruktur air bersih, seperti pembangunan instalasi pengolahan air baru dan perluasan jaringan distribusi, sangat penting untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan memastikan pelayanan tetap optimal. Dengan bertambahnya jumlah pelanggan, investasi dalam infrastruktur harus sejalan dengan peningkatan kapasitas produksi agar distribusi air tidak terganggu.

Selain aspek teknologi dan infrastruktur, kesadaran masyarakat terhadap konservasi air juga memiliki peran krusial dalam keberlanjutan sumber daya air. Menurut teori kesadaran lingkungan dari Dunlap dalam Hardiansyah (2018, hlm. 101), edukasi dan kampanye publik tentang konservasi air dapat meningkatkan perilaku hemat air di masyarakat. Oleh karena itu, Tirta Raharja turut menjalankan program edukasi guna mendorong penggunaan air yang lebih bijak serta mendukung keberlanjutan sumber daya air dalam jangka panjang.

Dengan menerapkan inovasi digital, diversifikasi sumber air baku, pengembangan infrastruktur, serta edukasi masyarakat, Perumda Air Minum Tirta Raharja berupaya menghadapi tantangan dalam penyediaan air bersih dan memastikan layanan yang berkelanjutan bagi masyarakat. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan

efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan sumber daya air untuk generasi mendatang.

#### **6. Layanan Perumda Air Minum Tirta Raharja dan Konomikasi dan dengan Masyarakat**

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai penyedia layanan publik, perusahaan ini beroperasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat guna memenuhi hak dasar warga negara. Dalam konteks penyediaan air bersih, kewajiban ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menjamin hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat, termasuk akses terhadap air bersih Hardiyansyah (2018)

Untuk memenuhi standar pelayanan publik yang optimal, Perumda Air Minum Tirta Raharja menyediakan berbagai layanan yang mendukung kemudahan akses air bersih bagi pelanggan. Layanan tersebut mencakup pemasangan sambungan baru, pemeliharaan dan perbaikan jaringan pipa, serta penanganan keluhan pelanggan. Selain itu, dalam menghadapi era digitalisasi, perusahaan telah mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi, seperti sistem pembayaran online dan aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan mengakses informasi terkait tagihan, gangguan layanan, serta permohonan perbaikan secara cepat dan efisien. Tidak hanya itu, perusahaan juga menyediakan layanan call center 24 jam untuk memastikan respon yang cepat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Komunikasi yang efektif antara Perumda Air Minum Tirta Raharja dan masyarakat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Perusahaan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, website resmi, serta layanan pelanggan, untuk menyampaikan informasi dan menerima masukan dari masyarakat. Melalui platform ini, pelanggan dapat menyampaikan keluhan, memberikan saran, serta memperoleh informasi terbaru terkait distribusi air. Selain itu, Tirta Raharja juga aktif mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya konservasi air dan penggunaan air secara bijak melalui berbagai kampanye dan program sosialisasi. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga sumber daya air demi keberlanjutan pasokan air bersih di masa depan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas menjadi aspek penting yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Perumda Air Minum Tirta Raharja berupaya menerapkan prinsip ini dengan menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses, serta membuka ruang partisipasi bagi masyarakat dalam mengawasi layanan yang diberikan. Transparansi dalam pengelolaan perusahaan tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam upaya peningkatan layanan air bersih. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009)

Dengan mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Perumda Air Minum Tirta Raharja terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan air bersih bagi masyarakat. Melalui inovasi layanan berbasis teknologi, komunikasi yang efektif, serta transparansi dalam operasional, perusahaan berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik. Dengan demikian, keberlanjutan penyediaan air bersih dapat terjaga, dan hak masyarakat atas air bersih sebagai bagian dari kewajiban konstitusional dapat

terpenuhi secara optimal. Dengan adanya layanan yang terus ditingkatkan serta komunikasi yang transparan dan responsif, Perumda Air Minum Tirta Raharja diharapkan dapat terus memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat secara optimal. Penerapan inovasi teknologi, edukasi publik, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku menjadi langkah strategis dalam memastikan layanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Ke depan, sinergi antara perusahaan dan masyarakat perlu terus diperkuat agar pengelolaan air bersih tidak hanya memenuhi standar pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara luas.

## **C. Hak dan Kewajiban Konstitusional**

### **1. Pengertian Hak dan Kewajiban Konstitusional**

Prinsip negara hukum menekankan adanya pembatasan kekuasaan dan perlindungan hak asasi manusia, yang sangat relevan dalam negara demokratis modern. Hak asasi manusia telah menjadi bagian integral dalam konstitusi suatu negara dan harus dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang tidak bertentangan dengan konstitusi. Menurut Hans dalam Winarno (2022, hlm. 45), untuk menjamin konstitusionalitas suatu produk hukum, diperlukan lembaga independen yang memiliki kewenangan untuk menguji dan memastikan kesesuaian undang-undang dengan konstitusi. Pemikiran ini sejalan dengan gagasan Muhammad Yamin yang mengusulkan agar terdapat badan khusus yang berwenang meninjau kesesuaian suatu undang-undang dengan konstitusi, meskipun usulan tersebut sempat ditolak dalam perumusan awal konstitusi Indonesia.

Di Indonesia, pembentukan Mahkamah Konstitusi (MK) bertujuan untuk menjaga supremasi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) melalui mekanisme pengujian undang-undang dan penyelesaian sengketa kewenangan antar lembaga negara. MK memiliki peran utama dalam menguji

konstitusionalitas suatu undang-undang serta memberikan putusan dalam kasus dugaan pelanggaran hukum oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Pasal 24C UUD 1945). Dengan adanya MK, hak konstitusional warga negara lebih terlindungi karena terdapat mekanisme yang memungkinkan setiap individu atau kelompok mengajukan pengaduan konstitusional (*constitutional complaint*) jika merasa haknya dilanggar oleh peraturan perundang-undangan.

Hak konstitusional merupakan hak yang dijamin oleh konstitusi dan harus dihormati, dilindungi, serta dipenuhi oleh negara. Menurut Jimly Asshiddiqie (2006), hak konstitusional mencakup hak-hak dasar warga negara yang bersumber langsung dari UUD 1945 dan wajib dijamin oleh negara. Negara tidak hanya berkewajiban untuk menghormati hak-hak tersebut, tetapi juga untuk melindungi dan memenuhinya melalui kebijakan serta regulasi yang efektif. Oleh karena itu, MK memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa hak-hak warga negara yang dijamin dalam konstitusi benar-benar diterapkan dalam praktik.

Selain itu, hak konstitusional memiliki keterkaitan erat dengan hak asasi manusia. Hak konstitusional pada dasarnya merupakan bentuk pengakuan negara terhadap hak-hak dasar individu, sehingga jika hak konstitusional dilanggar, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak asasi manusia. Dalam konteks ini, negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hak-hak yang diakui dalam konstitusi dapat diimplementasikan dalam kehidupan masyarakat. Misalnya, pemenuhan hak atas air bersih sebagai bagian dari hak dasar manusia menjadi kewajiban pemerintah yang harus diwujudkan melalui kebijakan dan regulasi yang tepat.

Sebagai contoh konkret, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja memiliki peran penting dalam menyediakan akses air bersih bagi masyarakat. Sebagai penyedia layanan publik utama di wilayahnya, Perumda Tirta Raharja bertanggung jawab tidak

hanya dalam mendistribusikan air bersih, tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan prinsip keadilan sosial. Hak atas air bersih telah diakui sebagai bagian dari hak dasar manusia dalam berbagai instrumen hukum nasional maupun internasional, seperti Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Dengan demikian, Tirta Raharja sebagai perusahaan yang bergerak di sektor utilitas publik turut berperan dalam mewujudkan pemenuhan hak konstitusional warga negara atas kebutuhan dasar mereka, sekaligus memastikan keberlanjutan akses terhadap air bersih yang terjangkau dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hak konstitusional tidak boleh hanya bersifat deklaratif dalam konstitusi, tetapi harus diwujudkan dalam bentuk kebijakan konkret yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, pemerintah wajib memastikan bahwa hak-hak konstitusional yang telah dijamin dalam UUD 1945 dapat direalisasikan melalui berbagai kebijakan publik dan mekanisme hukum yang efektif. Selain itu, pengawasan dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa pemerintah menjalankan kewajibannya dengan baik. Jika hak-hak konstitusional warga negara dapat dipenuhi secara optimal, maka negara dapat dikatakan berhasil dalam menerapkan prinsip negara hukum yang demokratis dan berkeadilan.

## **2. Hak Konstitusional Warga Negara dalam UUD 1945**

Konstitusi Indonesia menjamin hak-hak dasar warga negara, termasuk hak atas lingkungan hidup yang sehat dan akses terhadap pelayanan dasar seperti air bersih. Jaminan ini bertujuan untuk memastikan kesejahteraan masyarakat serta pengelolaan sumber daya alam yang adil dan berkelanjutan. Beberapa pasal dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) secara eksplisit mengatur hak-hak tersebut.

Pertama, Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Ketentuan ini menegaskan bahwa hak atas kesejahteraan mencakup lingkungan hidup yang layak, termasuk akses terhadap air bersih sebagai kebutuhan dasar manusia. Ketersediaan air yang aman dan terjangkau merupakan bagian dari hak ini, sehingga negara berkewajiban menjamin pemenuhannya bagi seluruh warga negara.

Kedua, Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Dalam konteks hak atas air bersih, pasal ini mengandung makna bahwa negara harus memastikan distribusi air dilakukan secara adil dan merata tanpa diskriminasi. Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses terhadap sumber daya air guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Oleh karena itu, kebijakan distribusi air harus mengedepankan prinsip keadilan sosial serta menjamin kepastian hukum dalam pengelolaannya.

Ketiga, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 menyatakan bahwa “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Pasal ini menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya air merupakan kewajiban negara, bukan hanya sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai aset publik yang harus digunakan demi kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, kebijakan pengelolaan air harus berorientasi pada kepentingan masyarakat luas, bukan sekadar aspek ekonomi semata. (Wiwik Harjanti, n.d. 2018)

Dengan demikian, konstitusi telah mengatur bahwa hak atas air bersih merupakan bagian dari hak dasar warga negara yang harus dijamin oleh negara. Implementasi dari hak ini membutuhkan kebijakan

yang adil, pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan, serta distribusi yang merata agar seluruh masyarakat dapat menikmati akses air bersih tanpa hambatan. Sebagai bagian dari pelayanan publik, negara dan lembaga penyedia air, seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum), memiliki tanggung jawab dalam memastikan akses air bersih yang layak sesuai dengan amanat konstitusi.

### **3. Kewajiban Warga Negara Terhadap Hak Warga Negara**

Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan pemenuhan hak warga negara atas air bersih. Kewajiban ini terdiri dari tiga aspek utama, yaitu melindungi (*obligation to protect*), memenuhi (*obligation to fulfill*), dan menghormati (*obligation to respect*) hak tersebut. Setiap aspek memiliki peran penting dalam menjamin akses air bersih yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat.

#### **a. Kewajiban Melindungi Hak Warga Negara (Obligation to Protect)**

Negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tidak ada pihak, baik individu maupun korporasi, yang menghambat atau merugikan hak konstitusional warga negara atas air bersih. Menurut Yane Arizona dalam Winarno (2022, hlm. 89) dalam artikelnya “Perkembangan Konstitusionalitas Penguasaan Negara Atas Sumber Daya Alam dalam Putusan Mahkamah Konstitusi”, penguasaan negara atas sumber daya alam bukan berarti negara harus menjadi pelaku usaha langsung, tetapi berperan sebagai regulator dan pengawas pemanfaatan sumber daya agar tidak merugikan masyarakat. Dalam konteks air bersih, negara wajib melindungi sumber daya air dari eksploitasi berlebihan yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan air bersih.

#### **b. Kewajiban Memenuhi Hak Warga Negara (*Obligation to Fulfill*)**

Negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses terhadap air bersih yang layak. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam Pasal 33 ayat (3) UUD

1945 yang menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, kebijakan negara tidak boleh mengurangi atau membatasi hak masyarakat terhadap air bersih. Dalam implementasinya, penyediaan air bersih dilakukan melalui dua jenis badan usaha, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMN seperti Perum Jasa Tirta bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya air berskala nasional, sementara BUMD bertugas mendistribusikan air bersih ke masyarakat di daerah masing-masing. Salah satu contoh BUMD yang berperan penting adalah Perumda Air Minum Tirta Raharja di Kabupaten Bandung.

Sebagai sebuah BUMD, Perumda Air Minum Tirta Raharja berada langsung di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung. Pemerintah daerah, dalam hal ini bupati, memiliki kendali terhadap kebijakan strategis yang diterapkan oleh Perumda. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyediaan air bersih merupakan bagian dari pelayanan dasar yang harus disediakan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, bupati memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa Perumda Air Minum Tirta Raharja mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Selain itu, bupati memiliki wewenang dalam menentukan kebijakan operasional Perumda, termasuk penetapan tarif air, penyertaan modal daerah, serta pengawasan terhadap kinerja perusahaan. Salah satu langkah strategis yang dapat diambil adalah menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) yang mengatur pengelolaan air bersih. Regulasi ini berfungsi sebagai pedoman dalam menjalankan operasional perusahaan agar tetap sesuai

dengan prinsip keadilan sosial dan keberlanjutan lingkungan.

Pemerintah daerah juga berperan dalam memberikan subsidi atau penyertaan modal daerah kepada Perumda guna menjaga agar tarif air tetap terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi kelompok ekonomi menengah ke bawah. Penyertaan modal daerah dapat digunakan untuk pengembangan infrastruktur, seperti pembangunan jaringan perpipaan baru, peremajaan instalasi pengolahan air, atau pengadaan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi distribusi air.

Dalam aspek pengawasan, bupati bersama DPRD Kabupaten Bandung bertugas mengevaluasi kinerja Perumda, termasuk keuangan, layanan pelanggan, serta efektivitas distribusi air bersih. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terjadi penyalahgunaan wewenang atau praktik korupsi yang dapat merugikan masyarakat. Selain itu, pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa Perumda tetap berorientasi pada pelayanan publik dan tidak semata-mata mengejar keuntungan ekonomi.

c. Kewajiban Menghormati Hak Warga Negara (*Obligation to Respect*)

Negara tidak boleh mengeluarkan kebijakan yang dapat membatasi akses masyarakat terhadap air bersih atau melakukan privatisasi secara penuh yang berpotensi merugikan masyarakat. Menurut R. Sembiring dalam Dwiyanto (2020, hlm. 8) dalam artikelnya “Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Air dalam Perspektif Hak Asasi Manusia”, kebijakan pengelolaan air harus tetap berpihak pada kepentingan publik.

Sebagai contoh, apabila pemerintah daerah menyerahkan pengelolaan air sepenuhnya kepada pihak swasta tanpa pengawasan ketat, hal ini dapat bertentangan dengan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945, yang mengamanatkan bahwa sumber daya

air harus digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, kebijakan yang dibuat oleh bupati dan pemerintah daerah harus memastikan bahwa Perumda Air Minum Tirta Raharja tetap memiliki peran utama dalam distribusi air bersih agar masyarakat.

Agar selaras dari ketiga aspek keewajiban hak atas air bersih maka bagian dari hak konstitusional warga negara yang perlu dijamin oleh negara melalui tiga kewajiban utama: melindungi, memenuhi, dan menghormati hak tersebut. Dalam konteks penyediaan air bersih di Kabupaten Bandung, Perumda Air Minum Tirta Raharja berperan penting dalam mendistribusikan air kepada masyarakat di bawah kendali pemerintah daerah. Bupati memiliki kewenangan dalam menetapkan regulasi, memberikan subsidi, serta mengawasi kinerja Perumda agar tetap berorientasi pada pelayanan publik dan keadilan sosial. Dengan adanya kebijakan yang jelas dan pengelolaan yang transparan, hak masyarakat atas air bersih dapat terpenuhi secara adil dan berkelanjutan.

#### **D. Hubungan Pelayanan Air Bersih Oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja dengan Kewajiban Konstitusional dalam Kajian PPKn**

##### **1. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Sebagai Ilmu yang Mempelajari Hak dan Kewajiban Warga Negara**

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) adalah cabang ilmu yang membahas hak dan kewajiban warga negara dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara. PPKn berperan dalam membentuk kesadaran warga negara akan hak-haknya yang dijamin oleh konstitusi serta tanggung jawabnya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Selain itu, PPKn juga menekankan pentingnya peran serta masyarakat dalam mengawasi kebijakan publik serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

(Yasin, n.d. 2009) menjelaskan bahwa hak warga negara merupakan suatu kewenangan yang dimiliki individu dalam suatu negara untuk melakukan sesuatu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hak ini memberikan keistimewaan tertentu kepada warga negara, sehingga mereka harus diperlakukan sesuai dengan keistimewaan tersebut. Sebaliknya, kewajiban warga negara adalah suatu keharusan yang tidak dapat diabaikan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kewajiban ini menuntut setiap warga negara untuk menjalankan sikap atau tindakan tertentu sebagai bentuk tanggung jawab terhadap hak yang juga dimiliki oleh warga lainnya.

Selain hak dan kewajiban, terdapat dua konsep lain yang berkaitan erat, yaitu tanggung jawab dan peran warga negara. Tanggung jawab mengacu pada kewajiban yang harus dijalankan oleh seorang warga negara setelah menerima suatu wewenang, sedangkan peran warga negara merupakan aspek dinamis dari kedudukannya dalam suatu masyarakat. Ketika seorang warga negara menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan peran tertentu dalam masyarakat. Peran ini mencakup tiga aspek utama, yakni norma yang mengatur individu dalam masyarakat, konsep tentang apa yang dapat dilakukan individu dalam organisasi sosial, serta perilaku individu yang memiliki makna dalam struktur sosial masyarakat.

Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hak dan kewajiban warga negara bersumber dari negara, yang dalam praktiknya dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, baik warga negara maupun pemerintah memiliki peranan yang jelas dalam penerapan dan penegakan hak serta kewajiban tersebut (Maharani et al., 2023) juga menjelaskan bahwa hak dan kewajiban merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Penerapan hak dan kewajiban secara seimbang sangat penting untuk menjaga stabilitas sosial dan ekonomi.

Jika keseimbangan ini terganggu, maka dapat menimbulkan ketimpangan dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, setiap warga negara perlu memahami hak dan kewajibannya serta menyadari bagaimana hak tersebut berkaitan dengan hak dan kewajiban orang lain di sekitarnya.

Salah satu hak dasar yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat adalah hak atas air bersih, yang menjadi bagian dari hak asasi manusia. Dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) disebutkan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.” Ini menunjukkan bahwa air bersih bukan hanya kebutuhan dasar, tetapi juga hak fundamental yang harus dipenuhi oleh negara. Selain itu, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 menegaskan bahwa “bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.” Ketentuan ini mengamanatkan bahwa pengelolaan sumber daya air harus dilakukan dengan prinsip keadilan sosial serta memastikan bahwa masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah dan terjangkau.

Dalam konteks demokrasi konstitusional Winarno (2020, hlm. 52) menyatakan bahwa “di negara-negara yang mendasarkan dirinya atas demokrasi konstitusional, undang-undang dasar mempunyai fungsi khas, yaitu membatasi kekuasaan pemerintah sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan.” Maka, pemerintah harus beroperasi dalam batasan hukum yang ditetapkan oleh konstitusi untuk melindungi hak-hak warga negara. Dalam hal ini, pemenuhan hak atas air bersih diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, yang menegaskan bahwa negara bertanggung jawab untuk memastikan akses air bersih yang adil, merata, dan berkelanjutan bagi masyarakat. UU ini juga mengatur bahwa pengelolaan air harus berorientasi pada kesejahteraan rakyat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan dan akses yang setara bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, kebijakan

pemerintah dan regulasi yang diterapkan dalam pengelolaan sumber daya air harus mencerminkan prinsip demokrasi konstitusional yang membatasi kewenangan pemerintah agar tidak menyimpang dari tujuan utama, yaitu kesejahteraan rakyat.

Dalam konteks Efektivitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pemerintah atau lembaga pelayanan mampu memenuhi kewajiban konstitusionalnya kepada masyarakat. Dalam konteks distribusi air bersih, pelayanan yang tidak efektif—seperti terganggunya aliran air dalam jangka waktu lama tanpa pemberitahuan yang jelas bisa berdampak langsung pada pemenuhan hak dasar masyarakat. Ketika masyarakat merasa haknya tidak terpenuhi, muncul ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap penyedia layanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi dalam menyampaikan informasi dan akuntabilitas dalam mengambil tanggung jawab atas gangguan yang terjadi, belum diimplementasikan secara optimal. Seperti yang ditegaskan oleh Hardiansyah (2018, hlm. 14), “Ketika distribusi air terganggu dan warga merasa haknya tidak terpenuhi, hal tersebut menjadi indikator bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas belum berjalan maksimal.” Hardiansyah (2018, hlm. 14) juga menjelaskan bahwa *good governance* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang mampu menjamin kepentingan dan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan seluruh komponen dalam masyarakat, termasuk negara, masyarakat sipil, lembaga-lembaga sosial, dan sektor swasta.

Paradigma tata pemerintahan yang baik menekankan kesejajaran hubungan antara institusi negara, pasar, dan masyarakat. Dalam penerapannya, prinsip ini mendorong adanya transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Semua pihak harus saling mengetahui peran masing-masing dan membuka ruang dialog untuk memahami perbedaan

kepentingan yang ada, sehingga dapat tercipta sinergi dalam menjalankan kebijakan publik. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penerapan prinsip *good governance* menjadi aspek yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya air dan penyediaan layanan air bersih oleh Perumda Tirta Raharja. Pemerintah daerah sebagai pemegang kewenangan harus memastikan bahwa kebijakan distribusi air bersih tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Masyarakat sebagai penerima layanan juga perlu dilibatkan dalam pengawasan dan evaluasi terhadap efektivitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, implementasi *good governance* dalam penyediaan air bersih akan memastikan bahwa hak konstitusional warga negara atas akses air bersih dapat terpenuhi secara adil dan berkelanjutan.

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) sebagai ilmu yang mempelajari hak dan kewajiban warga negara memiliki keterkaitan erat dengan efektivitas pelayanan publik, termasuk dalam pemenuhan hak atas air bersih sebagai bagian dari hak konstitusional warga negara. Dalam kajian ini, efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja dianalisis dalam konteks tanggung jawab konstitusional pemerintah daerah dalam menyediakan akses air bersih bagi masyarakat, khususnya di wilayah Ciparay, yang mengalami gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem. Penerapan prinsip *Good Governance* dalam tata kelola air bersih menjadi faktor kunci dalam menjamin hak warga negara atas layanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pemerintah daerah, sebagai pemegang kewenangan, harus memastikan bahwa kebijakan distribusi air bersih tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada kesejahteraan masyarakat dengan melibatkan partisipasi aktif warga dalam pengawasan dan evaluasi layanan.

Penelitian ini akan selaras dengan gangguan distribusi air bersih yang terjadi di Ciparay akibat cuaca ekstrem mengindikasikan adanya tantangan dalam implementasi kebijakan yang seharusnya menjamin hak warga negara atas kebutuhan dasar ini. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja perlu terus ditingkatkan melalui perbaikan sistem tata kelola yang berbasis transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Dengan demikian, Efektivitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pemerintah atau lembaga pelayanan mampu memenuhi kewajiban konstitusionalnya kepada masyarakat. Dalam konteks distribusi air bersih, pelayanan yang tidak efektif seperti terganggunya aliran air dalam jangka waktu lama tanpa pemberitahuan yang jelas bisa berdampak langsung pada pemenuhan hak dasar masyarakat atas air bersih sebagaimana diatur dalam UUD NRI Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1). Ketika masyarakat merasa haknya tidak terpenuhi, timbul ketidakpuasan yang menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi dalam informasi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan, belum berjalan optimal. Seperti ditegaskan oleh Hardiansyah (2018, hlm. 14), “Ketika distribusi air terganggu dan warga merasa haknya tidak terpenuhi, hal tersebut menjadi indikator bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas belum berjalan maksimal.”

Kemudian, Hardiansyah (2018, hlm. 14) menyatakan bahwa *good governance* bertujuan menciptakan pemerintahan yang menjamin kepentingan dan pelayanan publik dengan melibatkan negara, masyarakat sipil, lembaga sosial, dan sektor swasta. Dalam praktiknya, hal ini menuntut adanya sinergi antar-aktor sosial dan pemerintahan melalui transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, dalam penyediaan air bersih oleh Perumda Tirta Raharja, implementasi *good*

governance menjadi sangat penting sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak konstitusional masyarakat secara adil dan merata.

Dalam kajian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), pemenuhan hak atas air bersih tidak hanya dipahami sebagai bagian dari pelayanan publik, tetapi juga sebagai bagian dari *civic knowledge* (pengetahuan kewarganegaraan), *civic responsibility* (tanggung jawab warga negara), dan *civic management* (pengelolaan kebijakan publik oleh lembaga negara). Masyarakat sebagai warga negara tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga memiliki peran aktif dalam mengawasi, mengevaluasi, dan menyuarakan kebutuhan mereka terhadap pemerintah daerah maupun lembaga pelayanan seperti Perumda. Di sinilah pentingnya *civic skills* (keterampilan partisipatif) dan *civic disposition* (sikap kewargaan) yang mendorong masyarakat untuk terlibat secara konstruktif dalam menciptakan tata kelola layanan publik yang adil dan bertanggung jawab. Dengan demikian, keterkaitan antara efektivitas pelayanan publik dan pemenuhan kewajiban konstitusional dapat dianalisis secara mendalam melalui perspektif kewarganegaraan dalam pendidikan PPKn.

## **2. Kewajiban Konstitusional Negara dalam Penyediaan Air Bersih**

Dalam perspektif konstitusional, pemenuhan akses air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja bukan sekadar layanan publik, melainkan merupakan kewajiban negara dalam menjamin hak dasar warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Ketentuan ini menunjukkan bahwa akses terhadap lingkungan yang sehat, termasuk ketersediaan air bersih, merupakan hak fundamental yang harus dijamin oleh negara.

Jika masyarakat tidak memperoleh akses air bersih yang layak, maka negara dianggap gagal dalam memenuhi hak dasar warganya. Selain itu, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 menyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab penuh dalam pengelolaan sumber daya alam, termasuk air, untuk kepentingan seluruh masyarakat. Dengan demikian, distribusi air bersih harus dilakukan secara adil dan merata, termasuk dalam situasi darurat akibat gangguan cuaca ekstrem.

Pengelolaan sumber daya air merupakan implementasi dari konsep hak menguasai negara sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Dalam konteks ini, sumber daya alam, termasuk air, harus dikelola untuk kemakmuran rakyat. Prinsip ini juga mencerminkan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat Indonesia, seperti gotong-royong dan kesejahteraan sosial. Namun, dalam perkembangannya, pengelolaan air mengalami perubahan paradigma, dari barang publik menjadi komoditas ekonomi. Hal ini terjadi akibat keterlibatan pihak swasta yang diberi hak guna usaha atas air dalam Undang-Undang Sumber Daya Air. Dampaknya, akses terhadap air tidak lagi hanya dipandang sebagai hak, tetapi juga sebagai layanan yang dapat diperdagangkan (Augusthina et al., 2021).

Dalam konteks kewajiban konstitusional, negara berkewajiban menjamin kesejahteraan masyarakat melalui kebijakan publik yang berorientasi pada keadilan sosial. Winarno (2013, hlm. 49) menyatakan bahwa “Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk menjamin kesejahteraan masyarakat melalui kebijakan publik yang berorientasi pada keadilan sosial.” Hal ini menegaskan bahwa penyediaan air bersih bukan hanya tanggung jawab teknis Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja, tetapi juga merupakan mandat konstitusi yang harus dilaksanakan oleh negara. Jika pemerintah daerah

dan Perumda Air Minum Tirta Raharja gagal dalam menyediakan layanan air bersih, terutama saat terjadi gangguan distribusi akibat bencana alam atau cuaca ekstrem, maka hal tersebut mencerminkan ketidakefektifan negara dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya terhadap rakyat. Sebagai lembaga yang diberikan wewenang dalam pengelolaan air bersih, Perumda Air Minum Tirta Raharja memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan air bersih dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara merata. Hal ini mencakup beberapa aspek utama, seperti menjamin akses yang adil, menyediakan kualitas layanan yang baik sesuai standar kesehatan dan lingkungan, serta menjalankan prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam regulasi terkait, seperti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan seperti infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan kapasitas dalam menangani lonjakan permintaan, serta gangguan akibat cuaca ekstrem sering kali menghambat efektivitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Air merupakan sumber daya yang disediakan oleh alam secara gratis, namun pengelolaannya menjadi tanggung jawab negara untuk memastikan akses yang adil bagi masyarakat. Dalam hal ini, negara memiliki kewenangan penuh untuk membatasi kepemilikan sumber daya air guna mencegah monopoli oleh pihak swasta yang berorientasi bisnis. Regulasi terkait air harus memastikan bahwa kepentingan umum tetap menjadi prioritas, bukan sekadar komoditas ekonomi. Dengan demikian, negara bertanggung jawab dalam mengatur swastanisasi air agar tidak menghambat hak konstitusional masyarakat atas akses air bersih (Wulandari .n.d. 2022 )

Kemudian, kebutuhan terhadap air bersih dan sehat merupakan hak dasar manusia yang berkaitan erat dengan aspek kesehatan dan lingkungan hidup. Hak ini dikategorikan sebagai hak asasi positif, yang berarti negara memiliki kewajiban untuk menyediakan dan mengatur

akses terhadap air bagi masyarakatnya. Sebagai hak yang fundamental, pemenuhan air bersih telah diakui dalam berbagai instrumen hukum internasional, seperti Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) 1948, Konvensi Internasional tentang Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya (ICESCR), serta General Comment No. 15 dari Komite Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya PBB. Instrumen-instrumen ini menegaskan bahwa negara harus memastikan ketersediaan, kualitas, serta aksesibilitas air bersih bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi (Augusthina et al., 2021)

Jika distribusi air bersih tidak berjalan dengan baik, terutama di daerah yang sering mengalami gangguan akibat cuaca ekstrem, maka negara dianggap belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Kegagalan ini dapat berujung pada meningkatnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik, menurunnya kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, serta menciptakan kesenjangan sosial, di mana hanya kelompok masyarakat tertentu yang mampu mengakses air bersih melalui sumber alternatif. Dalam konteks Pancasila, khususnya Sila Kelima: Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia, penyediaan air bersih harus berorientasi pada pemerataan akses tanpa diskriminasi. Jika akses air bersih hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat, sementara yang lainnya mengalami kesulitan akibat distribusi yang tidak efektif, maka prinsip keadilan sosial belum terwujud secara optimal.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja dalam menjalankan kewajiban konstitusional atas akses air bersih menjadi indikator penting dalam mengukur sejauh mana negara memenuhi tanggung jawabnya kepada rakyat. Keberhasilan dalam penyediaan air bersih tidak hanya mencerminkan kualitas layanan Perumda Air Minum tirta Raharja, tetapi juga menunjukkan komitmen negara dalam menjalankan amanat konstitusi untuk memastikan kesejahteraan dan hak dasar masyarakat terpenuhi.

### **3. Pelayanan Air Bersih Sebagai Bagian dari Pelayanan Publik dalam Kajian PPKn**

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang harus dijalankan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus menjadikan pelayanan ini sebagai prioritas strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan rakyat. Nrgara wajib menyediakan layanan dasar yang mendukung kehidupan masyarakat, termasuk akses terhadap air bersih sebagai hak konstitusional.

Hardiyansyah (2019, hlm 16) menjelaskan bahwa “dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau Masyarakat dan/ organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.” Dalam hal ini menunjukkan bahwa pemerintah, baik di Tingkat pusat maupun daerah, memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap warga negara harus mendapatkan pelayanan yang layak, termasuk dalam penyediaan air bersih.

Implementasi pelayanan publik dalam penyediaan air bersih dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Shella Aprianingsih, n.d. 2024) mengenai kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan air bersih di wilayah tersebut berjalan cukup baik, dengan responsivitas pihak kelurahan dalam menangani kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala dalam penyebaran informasi mengenai bantuan air bersih, sehingga sebagian masyarakat tidak mendapatkan akses optimal terhadap layanan tersebut.

Dalam konteks yang lebih luas, salah satu bentuk pelayanan publik yang esensial adalah penyediaan air bersih, yang merupakan hak dasar Masyarakat dan harus dijamin keberlangsungannya oleh negara. Dalam hal ini Perumda Air Minum Tirta Raharja sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran penting dalam mendistribusikan air bersih kepada Masyarakat dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Dalam konteks yang lebih luas, penyediaan air bersih merupakan bentuk pelayanan publik yang esensial dan harus dijamin keberlangsungannya oleh negara. Perumda Air Minum Tirta Raharja sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berperan penting dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan air bersih tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan hak konstitusional warga negara atas lingkungan hidup yang sehat dan layak. Jika pelayanan air bersih terganggu atau tidak optimal, maka hak konstitusional masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28H UUD 1945 tentang hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat menjadi terhambat. Oleh karena itu, Perumda Air Minum Tirta Raharja tidak hanya bertanggung jawab dalam aspek teknis penyediaan air bersih, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut berjalan sesuai dengan amanat konstitusi dan prinsip keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara secara konstitusional. Dalam konteks Pendidikan Kewarganegaraan, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk konkret kewajiban negara terhadap rakyatnya. Salah satu hak dasar tersebut adalah hak atas air bersih, sebagaimana dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Winarno (2007, hlm. 35) menyatakan bahwa Pendidikan Kewarganegaraan bertujuan

menciptakan warga negara yang sadar akan hak dan kewajibannya serta mampu berpartisipasi secara aktif dan kritis dalam kehidupan publik. Dengan demikian, masyarakat bukan hanya sebagai penerima pasif layanan, tetapi juga memiliki hak untuk mengawasi, mengkritik, dan mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam penyediaan air bersih merupakan bagian dari kewajiban negara dalam menjamin kesejahteraan rakyat, sebagaimana diatur dalam kajian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn). Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, bertanggung jawab untuk memastikan hak masyarakat atas air bersih dapat terpenuhi secara adil dan merata. Studi kasus di Kelurahan Puspanegara menunjukkan bahwa meskipun pelayanan air bersih telah berjalan cukup baik, masih terdapat tantangan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada infrastruktur yang tersedia, tetapi juga pada keterbukaan informasi dan transparansi dalam pengelolaannya. Dari perspektif PPKn, pemenuhan hak atas air bersih tidak hanya menjadi kewajiban teknis pemerintah, tetapi juga bagian dari upaya menegakkan hak konstitusional warga negara serta mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

#### **4. Hubungan Penyediaan Layanan Air Bersih dengan Nilai-Nilai Pancasila**

Pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja memiliki relevansi yang kuat dalam studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), khususnya Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan

kesehatan. Selain itu, Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 menegaskan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pemenuhan hak atas air bersih juga harus sesuai dengan nilai-nilai Pancasila yang menjadi dasar negara dan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, pelayanan air bersih harus mencerminkan nilai-nilai yang terkandung dalam sila-sila Pancasila, di antaranya:

**a. Ketuhanan yang Maha Esa**

Penyediaan air bersih harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, berlandaskan nilai moral dan etika, serta mengakui bahwa air merupakan sumber kehidupan yang merupakan anugerah Tuhan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya air harus memperhatikan keberlanjutan dan kelestarian lingkungan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menegaskan bahwa air adalah kebutuhan dasar manusia yang harus dikelola dengan prinsip keadilan dan kelestarian lingkungan (UU No. 17 Tahun 2019, Pasal 3).

**b. Kemanusiaan yang Adil dan Beradab**

(Kaelan, 2013, hlm. 110). “Akses terhadap air bersih harus diberikan secara adil dan tidak diskriminatif. Semua warga negara, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis, berhak memperoleh layanan air bersih dengan kualitas yang layak.” Namun, pada kenyataannya, masih terdapat ketimpangan dalam distribusi air, seperti yang terjadi di Baleendah dan Ciparay, di mana beberapa wilayah mengalami gangguan pasokan air akibat banjir atau keterbatasan infrastruktur. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan sosial dalam distribusi air bersih masih menjadi tantangan.

**c. Persatuan Indonesia**

Ketimpangan dalam akses air bersih dapat menimbulkan ketidakpuasan sosial dan potensi konflik di masyarakat. Sebaliknya,

penyediaan air bersih yang merata dapat memperkuat persatuan dan kebersamaan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintah daerah dan Perumda Air Minum Tirta Raharja perlu memastikan bahwa pelayanan air bersih tidak hanya menjangkau kawasan perkotaan tetapi juga daerah yang lebih terpencil agar tidak terjadi kesenjangan sosial yang dapat melemahkan persatuan nasional. UU No. 17 Tahun 2019 juga menegaskan bahwa penyediaan air bersih harus mempertimbangkan aspek keadilan dan keseimbangan bagi seluruh wilayah Indonesia (UU No. 17 Tahun 2019, Pasal 40).

**d. Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan**

(Kaelan, 2013, hlm. 145). “Masyarakat memiliki hak untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan air bersih, baik melalui mekanisme musyawarah, audiensi dengan pemerintah daerah, maupun jalur hukum.” Prinsip ini menekankan bahwa kebijakan Perumda Air Minum Tirta Raharja harus mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan air bersih harus dijaga agar Masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah dan Perumda Air Minum Tirta Raharja secara efektif.

**e. Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia**

Penyediaan air bersih harus dilakukan dengan prinsip keadilan sosial, yaitu dengan memastikan bahwa masyarakat miskin atau yang berada di daerah terpencil tetap mendapatkan akses air bersih dengan harga yang terjangkau. UU No. 17 Tahun 2019 juga mengatur bahwa negara wajib menjamin pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat dengan tarif yang wajar (UU No. 17 Tahun 2019, Pasal 59).

Dalam konteks ini, Perumda Air Minum Tirta Raharja harus memastikan bahwa pelayanan air bersih tidak hanya berorientasi

pada keuntungan, tetapi juga mengedepankan kesejahteraan rakyat sebagai bagian dari tanggung jawab konstitusional negara. Maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan air bersih bukan hanya sekadar persoalan teknis, tetapi juga memiliki keterkaitan erat dengan nilai-nilai Pancasila dan prinsip demokrasi konstitusional. Implementasi kebijakan air bersih harus selalu berlandaskan keadilan, persatuan, serta kesejahteraan masyarakat sebagai wujud nyata dari pengamalan Pancasila.

Oleh karena itu, Perumda Air Minum Tirta Raharja dan pemerintah daerah harus terus meningkatkan kebijakan, regulasi, serta sistem distribusi air yang lebih efektif dan inklusif agar setiap warga negara dapat menikmati hak dasar mereka atas air bersih secara adil dan berkelanjutan.

#### **5. Perspektif *Civic Knowledge*, *Civic skill*, *Civic Disposition*, *Civic Responsibility*, *Civic Management* dalam Penyediaan Air Bersih**

Pendidikan Kewarganegaraan memiliki peran strategis dalam membentuk kesadaran peserta didik terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Menurut Wibowo et al. (2023), Pendidikan Kewarganegaraan tidak hanya memberikan wawasan mengenai sistem politik dan pemerintahan, tetapi juga bertujuan untuk membentuk karakter individu agar menjadi warga negara yang bertanggung jawab serta memiliki rasa cinta terhadap tanah air. Dalam perkembangannya Pendidikan Kewarganegaraan mengalami berbagai hal seperti transformasi, mulai dari Pendidikan Moral Pancasila (PMP) hingga menjadi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), guna menyesuaikan dengan dinamika sosial, politik, dan budaya di Indonesia. Salah satu konsep utama dalam Pendidikan Kewarganegaraan adalah *civic knowledge*, *civic skill*, dan *civic disposition*.

Ketiga aspek ini saling berkaitan dalam membentuk warga negara yang memiliki kesadaran akan hak dan kewajibannya serta mampu berpartisipasi dalam kehidupan demokratis.

*Civic knowledge* mengacu pada pemahaman individu mengenai prinsip-prinsip kewarganegaraan, termasuk hak dan kewajiban konstitusional yang dimilikinya. Kurangnya pemahaman mengenai hak-hak tersebut dapat menyebabkan masyarakat bersikap pasif dalam menuntut hak yang seharusnya mereka peroleh, seperti akses terhadap air bersih. Sebaliknya, ketika masyarakat memahami bahwa air bersih merupakan hak konstitusional yang dijamin dalam UUD 1945 serta peraturan perundang-undangan lainnya, mereka akan lebih proaktif dalam mengawasi pelaksanaan layanan publik, mengkritisi kebijakan pemerintah, serta menuntut perbaikan apabila terjadi penyimpangan dalam pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja.

Pengetahuan kewarganegaraan (*civic knowledge*) merupakan salah satu bekal penting bagi individu untuk berperan aktif sebagai warga negara, termasuk dalam memahami hak dan kewajiban konstitusionalnya. Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurwegia Arofah (2019, hlm. 21) meskipun terdapat hubungan positif antara *civic knowledge* dan kesiapan menjadi warga negara global, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis yang mengindikasikan bahwa pemahaman mahasiswa terhadap isu-isu kewarganegaraan masih rendah, sehingga berdampak pada rendahnya kesiapan mereka dalam menjalankan peran sebagai warga global. Dalam konteks skripsi ini, lemahnya *civic knowledge* dapat memengaruhi partisipasi masyarakat dalam menilai dan merespons pelayanan publik termasuk pelayanan air bersih oleh Perumda karena keterbatasan pemahaman terhadap hak-hak konstitusional mereka. Oleh karena itu, peningkatan *civic*

*knowledge* menjadi penting agar masyarakat dapat terlibat secara kritis dan bertanggung jawab dalam mengawal kebijakan dan layanan pemerintah.

Selain pengetahuan, keterampilan dalam berpartisipasi di ruang publik juga menjadi aspek penting dalam membangun kesadaran warga negara. *Civic skill* adalah kemampuan individu, dalam hal ini warga negara, untuk berinteraksi dengan sesama dalam rangka memajukan kepentingan pribadi maupun bersama. Kemampuan ini merupakan fondasi dalam membentuk partisipasi aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Berdasarkan penelitian oleh Febrianti, dkk., (2023, hlm. 18 ) ditunjukkan bahwa warga negara yang dibekali pendidikan kewarganegaraan cenderung memiliki kesadaran untuk mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi serta aktif membangun komunikasi dan jejaring sosial di berbagai ruang publik. Hal ini menandakan bahwa keterampilan kewarganegaraan dapat membentuk sikap tanggung jawab dan kepedulian terhadap isu-isu sosial. Dalam konteks skripsi ini, civic skill seperti ini sangat diperlukan agar masyarakat mampu berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan mengevaluasi pelayanan publik, termasuk pelayanan air bersih oleh Perumda. Ketika warga negara memiliki keterampilan kewarganegaraan yang baik, maka kesadaran terhadap hak-hak sipilnya pun meningkat, sehingga mereka dapat menuntut pemenuhan layanan publik secara adil dan merata.

Selanjutnya, *civic disposition* Menurut Heryani & Fadel, n.d. (2022, hlm. 29) penanaman nilai-nilai karakter kewarganegaraan atau *civic disposition* sangat penting dalam membentuk warga negara yang memiliki kesadaran terhadap tanggung jawab sosialnya. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk akses terhadap air bersih sebagai hak konstitusional warga, diperlukan warga negara yang tidak hanya menuntut hak, tetapi juga memahami dan menghargai

proses pengambilan keputusan bersama, aturan yang berlaku, serta menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam kehidupan berdemokrasi. Berdasarkan Permendiknas No. 23 Tahun 2006 yang dikutip Heryani & Fadel, n.d. (2022, hlm. 29), indikator *civic disposition* yang harus ditanamkan sejak dini mencakup penghargaan terhadap perjuangan bangsa, ketaatan terhadap norma dan peraturan, toleransi terhadap perbedaan, dan kemampuan bersikap kritis terhadap situasi global. Nilai-nilai ini penting untuk membentuk warga yang sadar akan peran aktifnya, termasuk dalam memberi umpan balik dan turut serta menjaga keberlanjutan pelayanan publik yang baik, seperti layanan air bersih oleh Perumda.

Dengan demikian, ketiga aspek tersebut menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa pelayanan air bersih berjalan secara adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip konstitusional. Tanpa pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban, keterampilan dalam partisipasi publik, serta sikap bertanggung jawab dalam menjaga sumber daya air, sulit bagi masyarakat untuk memperoleh layanan air bersih yang layak. Oleh karena itu, implementasi kebijakan air bersih perlu didukung oleh peningkatan kesadaran dan keterlibatan aktif masyarakat, agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun penyedia layanan air minum dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan prinsip keadilan sosial.

*Civic Responsibility* Menurut Izzati dan Novitasari (2023, hlm 4-5), warga negara yang baik adalah individu yang memiliki kesadaran terhadap hak dan kewajibannya serta mampu merealisasikan keduanya dalam kehidupan sehari-hari sebagai bentuk tanggung jawab sipil (*civic responsibility*). Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dijalankan secara seimbang dan disertai kesadaran moral yang tinggi. Hal ini mencerminkan sikap warga negara yang tidak hanya menuntut hak, tetapi juga

menjalankan kewajiban secara sukarela, sesuai aturan yang berlaku.

Tanggung jawab warga negara mencakup berbagai aspek, termasuk tanggung jawab pribadi terhadap Tuhan dan diri sendiri, serta tanggung jawab sosial terhadap masyarakat, lingkungan, dan negara. Setiap keputusan dan perilaku yang dilakukan harus mempertimbangkan nilai-nilai moral serta norma yang berlaku di masyarakat. Sikap bertanggung jawab tersebut menunjukkan bahwa individu memiliki kesadaran dalam berpikir dan bertindak secara bijak demi terciptanya kehidupan yang tertib dan damai.

Sebagai tambahan, Izzati dan Novitasari 2023, hlm. 5) dan Novitasari menjelaskan bahwa negara sebagai entitas hukum memiliki kewajiban konstitusional kepada warganya, dan begitu pula sebaliknya. Hak yang diterima warga negara merupakan konsekuensi dari kewajiban yang dijalankan negara, dan warga negara pun harus melaksanakan kewajibannya sebagai bentuk tanggung jawab kepada negara. Oleh karena itu, tanggung jawab sipil menjadi elemen penting dalam menciptakan masyarakat yang demokratis dan berkeadaban.

*Civic Management* merupakan pendekatan manajerial dalam pelayanan publik yang menggabungkan prinsip-prinsip kewarganegaraan aktif, tanggung jawab sosial, dan etika pelayanan. Dalam konteks penelitian skripsi, *civic management* menjadi kerangka teoritis yang relevan untuk menilai efektivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum dalam menjalankan kewajiban konstitusional atas akses air bersih, khususnya pada kondisi krisis seperti cuaca ekstrem yang menyebabkan gangguan distribusi.

Menurut (Verlaine, 2020), praktik manajemen yang efektif tidak hanya bergantung pada efisiensi teknis, tetapi juga harus melibatkan nilai-nilai sosial seperti keharmonisan komunitas, pembinaan melalui keahlian, dan tanggung jawab terhadap kualitas

layanan. Model manajemen tradisional yang dikembangkan sejak masa revolusi industri menjadi dasar bagi munculnya praktik manajerial yang lebih holistik dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam hal ini, *civic management* mengajak para pengelola layanan untuk mempertimbangkan kepentingan warga negara secara menyeluruh, bukan sekadar melayani sebagai institusi administratif

Dalam kasus Perumda Air Minum Tirta Raharja, prinsip *civic management* menuntut agar lembaga tidak hanya fokus pada pengoperasian teknis sistem distribusi air, tetapi juga memastikan bahwa setiap kebijakan dan langkah strategis mempertimbangkan partisipasi masyarakat, transparansi dalam penyampaian informasi gangguan layanan, serta keadilan dalam akses air bersih, terutama bagi wilayah yang tidak terdampak banjir secara langsung namun tetap mengalami krisis pasokan air.

Melalui pendekatan ini, pengelolaan air bersih oleh Perumda dapat menjadi bagian dari pembangunan karakter kewarganegaraan, di mana masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai konsumen, melainkan juga sebagai subjek yang memiliki hak konstitusional. Dengan demikian, *civic management* mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan berbasis nilai-nilai kewarganegaraan, serta mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan.

*Civic engagement* atau keterlibatan warga adalah sebuah aktivitas yang bertujuan untuk menghasilkan perubahan positif dalam kehidupan individu maupun komunitas. Aktivitas ini melibatkan perpaduan antara pengetahuan, sikap, keterampilan, nilai, dan motivasi yang digunakan untuk mencapai perubahan tersebut. Kegiatan ini mencakup usaha untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui jalur politik maupun non-politik. Kaye dalam Dinar Sugiyana, (2019, hlm. 516). *Civic engagement* seringkali juga dikenal dengan istilah partisipasi warga, yang

meliputi berbagai tindakan warga negara baik secara individu maupun kolektif untuk mendukung kebijakan pemerintah serta berbagai aktivitas sosial dalam masyarakat. Menurut Syaifullah dalam Dinar Sugiyana (2019, hlm. 516), keterlibatan warga merupakan konsep inti dalam *community civic* yang menekankan pentingnya partisipasi warga dalam beragam aspek kehidupan sosial. *Civic engagement* menggambarkan bagaimana kaum muda merasa diberdayakan untuk memperjuangkan kepentingan diri sendiri dan komunitasnya, serta berkolaborasi dengan orang lain guna mewujudkan visi masa depan mereka. Keterlibatan ini menuntut sejumlah keterampilan akademis tradisional seperti kemampuan berdiskusi dan memecahkan masalah, serta sejumlah keterampilan dan sikap lain yang kerap kurang diapresiasi dalam era pengujian yang ketat, seperti harapan, optimisme, ketahanan, dan kreativitas.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *civic engagement* adalah partisipasi aktif warga dalam membentuk dan memperbaiki komunitasnya melalui berbagai keterampilan dan motivasi. Konsep ini juga didukung oleh Adler, dalam Dinar Sugiyana (2019, hlm. 517), yang menegaskan pentingnya pemberdayaan warga sebagai kunci dalam keterlibatan sosial yang bermakna.

## **6. Standar Kualitas Pelayanan Air Bersih dalam Perspektif PPKn**

Pelayanan air bersih merupakan bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), pelayanan publik tidak hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari perlindungan hak konstitusional masyarakat sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 33 ayat (3). Menurut Hardiansyah (2018, hlm. 27) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*,

pelayanan publik yang baik harus memenuhi enam dimensi utama, yaitu:

a. Keterjangkauan (*Accessibility*)

Keterjangkauan dalam layanan air bersih berarti setiap warga negara, tanpa terkecuali, harus memiliki akses terhadap air bersih, termasuk yang berada di daerah terpencil, perbukitan, atau kawasan padat penduduk. Dalam perspektif PPKn, keterjangkauan layanan air bersih berkaitan dengan keadilan sosial (Sila ke-5 Pancasila) dan prinsip non-diskriminasi dalam demokrasi.

b. Kualitas Air (*Water Quality*)

Kualitas air bersih yang didistribusikan harus memenuhi standar kesehatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Air yang dikonsumsi masyarakat tidak boleh mengandung bakteri berbahaya (*E. coli*), bahan kimia beracun (logam berat), atau memiliki tingkat kekeruhan yang tinggi. Dalam perspektif PPKn, kualitas air berkaitan dengan hak warga negara atas kesehatan dan lingkungan hidup yang layak.

c. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi dalam distribusi air berarti bahwa air harus didistribusikan dengan tepat sasaran, tanpa pemborosan atau kehilangan dalam proses penyaluran. Perumda Air Minum Tirta Raharja harus mampu mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memastikan setiap pelanggan mendapatkan pasokan air yang cukup. Dari perspektif PPKn, efisiensi dalam pelayanan publik mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Jika distribusi air dilakukan secara tidak efisien, misalnya banyak kebocoran pipa yang tidak segera diperbaiki, maka pelayanan publik dianggap tidak maksimal dan merugikan masyarakat.

d. Kecepatan dan Ketepatan Waktu (*Speed and Timeliness*)

Pelayanan air bersih harus tersedia secara kontinu tanpa gangguan, serta dapat dipulihkan dengan cepat jika terjadi gangguan teknis. Keterlambatan dalam distribusi air dapat berdampak pada aktivitas sehari-hari masyarakat, mulai dari kebutuhan rumah tangga hingga industri. Dalam konteks PPKn, ketepatan waktu dalam pelayanan publik mencerminkan akuntabilitas dan profesionalisme pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Jika air sering tidak mengalir atau mengalami gangguan dalam waktu yang lama tanpa penanganan yang jelas, maka kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat menurun.

e. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dalam pelayanan air bersih berarti bahwa informasi mengenai tarif, kualitas, dan kebijakan distribusi harus mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat berhak mengetahui berapa tarif yang harus dibayarkan, bagaimana kualitas air yang mereka konsumsi, serta kebijakan apa yang diambil oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja dalam pengelolaan air bersih. Dalam perspektif PPKn, transparansi mencerminkan prinsip demokrasi dan hak warga negara untuk mendapatkan informasi yang jelas dari pemerintah. Kurangnya transparansi dapat memicu ketidakpercayaan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan, serta membuka celah bagi praktek korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

f. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas dalam pelayanan air bersih berarti bahwa Perumda Air Minum Tirta Raharja harus bertanggung jawab atas kualitas layanannya serta dapat diawasi oleh pemerintah dan masyarakat. Jika terjadi gangguan dalam distribusi air atau ketidaksesuaian standar kualitas, maka penyelenggara layanan harus memberikan

laporan dan solusi yang jelas kepada masyarakat. Dalam perspektif PPKn, akuntabilitas mencerminkan prinsip pemerintahan yang bertanggung jawab, di mana pemerintah dan lembaga pelayanan publik harus bekerja untuk kepentingan rakyat dan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil.

Jika keenam dimensi ini tidak terpenuhi, maka hak warga negara terhadap layanan publik yang berkualitas dapat terabaikan. Dalam kajian PPKn, pelayanan publik yang buruk dapat memicu ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan air bersih harus mengacu pada prinsip-prinsip konstitusional dan demokrasi, sehingga dapat menjamin kesejahteraan serta keadilan bagi seluruh masyarakat.

#### **E. Kajian Tentang Kebijakan Publik dalam Penyediaan Air Bersih**

Dalam konteks kebijakan publik, Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk menangani berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kebijakan publik yang efektif harus berorientasi pada kepentingan publik dengan mengedepankan prinsip efektivitas, efisiensi, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Penyediaan air bersih termasuk dalam kebijakan publik yang bersifat strategis karena menyangkut kebutuhan dasar masyarakat dan hak konstitusional warga negara sebagaimana diatur dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Air bersih tidak hanya menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga berpengaruh terhadap kesehatan, kesejahteraan ekonomi, dan stabilitas sosial masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan publik dalam penyediaan air bersih harus dirancang dengan

mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kebijakan yang tidak terencana dengan baik dapat memicu ketimpangan sosial, krisis kesehatan, serta ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kebijakan publik dalam pelayanan air bersih harus memperhatikan beberapa aspek utama sebagai berikut:

1. Perencanaan Infrastruktur yang Berkeadilan

Pemerintah harus memastikan bahwa pembangunan infrastruktur jaringan air bersih dapat menjangkau seluruh masyarakat, termasuk daerah terpencil, perbukitan, dan kawasan padat penduduk yang sering kali menghadapi kesulitan akses air bersih. Ketimpangan dalam penyediaan infrastruktur dapat menyebabkan kesenjangan sosial, di mana kelompok masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan lebih mudah mendapatkan layanan air bersih dibandingkan mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau wilayah rawan kekeringan.

Dalam konteks Pancasila, perencanaan infrastruktur air bersih yang berkeadilan mencerminkan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Sila ke-5). Oleh karena itu, kebijakan pembangunan infrastruktur air bersih harus berbasis pemetaan kebutuhan masyarakat agar distribusi layanan air bersih dapat lebih merata dan tidak hanya berfokus pada daerah yang lebih menguntungkan secara ekonomi.

2. Pengawasan dan Regulasi Kualitas Air

Kualitas air bersih harus memenuhi standar kesehatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Pemerintah perlu melakukan pengawasan ketat terhadap penyedia layanan air bersih, termasuk Perumda Air Minum Tirta Raharja, guna memastikan bahwa air yang didistribusikan bebas dari kontaminasi bakteri (*E. coli*), logam berat, serta zat kimia berbahaya.

Kurangnya pengawasan terhadap kualitas air dapat berdampak

negatif terhadap kesehatan masyarakat, seperti meningkatnya kasus penyakit diare, keracunan, dan gangguan kesehatan lainnya akibat air yang tidak layak konsumsi. Oleh karena itu, kebijakan publik dalam pengawasan air bersih harus melibatkan berbagai pihak, termasuk dinas kesehatan, lembaga lingkungan hidup, serta masyarakat sebagai pengguna layanan agar standar kualitas air tetap terjaga.

### 3. Efisiensi Pengelolaan Sumber Daya

Kebijakan publik harus memastikan bahwa air bersih dikelola secara efisien, baik dalam hal sumber daya air, tenaga kerja, maupun teknologi distribusi. Efisiensi dalam pengelolaan sumber daya air dapat mengurangi pemborosan, kebocoran pipa, serta ketidakseimbangan antara permintaan dan pasokan air.

Dalam konteks *good governance*, efisiensi pelayanan air bersih mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, di mana pemerintah dan penyedia layanan harus mampu mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil. Penggunaan teknologi modern dalam pengelolaan sumber daya air, seperti sensor deteksi kebocoran, sistem distribusi berbasis digital, dan pemantauan real-time, harus diintegrasikan dalam kebijakan publik guna meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan. Haridansyah (2018, hlm. 76)

### 4. Mekanisme Pengaduan dan Akuntabilitas

Pemerintah harus menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan bagi masyarakat yang mengalami gangguan dalam pelayanan air bersih. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui informasi terkait tarif, kualitas air, serta kebijakan distribusi agar dapat melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan layanan publik. Dalam perspektif kebijakan publik, akuntabilitas dalam pelayanan air bersih berarti bahwa penyedia layanan harus bertanggung jawab atas kualitas dan kontinuitas pasokan air. Jika

terjadi gangguan dalam distribusi air, seperti pemutusan layanan tanpa pemberitahuan, penurunan kualitas air, atau tarif yang tidak wajar, maka masyarakat berhak mendapatkan penjelasan dan solusi yang konkret dari pemerintah atau Perumda Air Minum Tirta Raharja.

Tanpa mekanisme pengaduan yang jelas, masyarakat cenderung mengalami ketidakpercayaan terhadap pemerintah, yang pada akhirnya dapat memicu konflik sosial. Oleh karena itu, kebijakan publik harus memastikan bahwa setiap keluhan masyarakat terkait pelayanan air bersih dapat diselesaikan dengan cepat dan transparan agar meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan penyedia layanan air minum.

Penyediaan air bersih merupakan bagian dari kebijakan publik yang berperan strategis dalam menjamin kesejahteraan masyarakat serta pemenuhan hak konstitusional warga negara. Agar kebijakan tersebut dapat berjalan efektif, diperlukan perencanaan infrastruktur yang berkeadilan, pengawasan ketat terhadap kualitas air, efisiensi dalam pengelolaan sumber daya, serta mekanisme pengaduan yang transparan dan akuntabel. Dengan adanya kebijakan publik yang tepat dan berbasis prinsip keadilan sosial, diharapkan seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat memperoleh akses terhadap air bersih yang layak dan berkelanjutan.

#### **F. Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Sebagai Indikator Efektifitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kewarganegaraan.**

Tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam hal akses air bersih yang disediakan oleh Perumda Tirta Raharja, merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya. Dalam konteks ini, pelayanan air bersih bukan hanya dipandang dari sejauh mana air sampai ke rumah-rumah warga, tetapi juga dari bagaimana

kualitas, keadilan, dan responsivitas pelayanan dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto Indiahono (2017, hlm. 48) dalam Manajemen Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tidak cukup diukur dari output semata, tetapi juga harus dilihat dari *outcome-nya* yakni sejauh mana pelayanan berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, Perumda Tirta Raharja dinilai cukup berhasil menghadirkan pelayanan yang disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur, meskipun dalam kondisi cuaca ekstrem masih ditemui beberapa kendala distribusi. Namun demikian, keberadaan prosedur penanganan gangguan dan upaya perbaikan layanan menunjukkan adanya komitmen Perumda dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Jimly Asshiddiqie (2009, hlm. 93–94) menegaskan bahwa prinsip keadilan harus menjadi landasan etis dan konstitusional dalam setiap bentuk pelayanan publik. Keadilan dalam distribusi air bersih menjadi sangat penting, terlebih saat terjadi gangguan akibat cuaca ekstrem. Ketika seluruh masyarakat tanpa diskriminasi mendapat perhatian dan perlakuan yang setara, maka kepercayaan publik terhadap layanan akan tumbuh. Perumda Tirta Raharja, dalam praktiknya, telah menunjukkan usaha nyata seperti memprioritaskan wilayah terdampak, mengatur ulang sistem distribusi, dan memberikan informasi secara bertahap kepada masyarakat, sehingga prinsip keadilan tetap terjaga meskipun dalam kondisi krisis.

Selanjutnya, Hardiansyah (2018, hlm. 48–49) menekankan pentingnya interaksi antara petugas pelayanan publik dan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya menyangkut teknis distribusi, tetapi juga menyangkut sikap ramah, kesigapan, dan profesionalitas petugas. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa Perumda telah melakukan pelatihan terhadap petugas layanan dan berupaya meningkatkan standar pelayanan, walaupun sebagian masyarakat masih mengharapkan peningkatan lebih lanjut, khususnya dalam kecepatan respons terhadap keluhan. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous*

*improvement*) Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Perumda Tirta Raharja mencerminkan performa pelayanan publik yang belum sepenuhnya ideal, namun telah menunjukkan arah perbaikan yang sejalan dengan prinsip keadilan, profesionalitas, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

### G. Hasil Peneliti Terdahulu

Adapun fungsi penelitian terdahulu yang telah di buat dan di rumuskan dijadikan acuan peneliti untuk melaksanakan penelitian guna memperkaya teori yang diperlukan saat melaksanakan penelitian. Hasil penelitian terdahulu ini juga dijadikan referensi penulis guna menambahkan informasi sebagai bahan kajian, diantaranya;

1. **Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kurniawati (2020) berjudul “Upaya PDAM dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Suplai Air Bersih kepada Pelanggan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Kota Pontianak”.** Hasil penelitian ini membahas bagaimana PDAM berupaya memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek hukum perlindungan konsumen. Fokus utamanya adalah kewajiban hukum PDAM dalam menjaga kualitas dan kontinuitas suplai air sesuai dengan prinsip hukum yang berlaku. Temuan dari penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami tanggung jawab hukum PDAM terhadap pelanggan dan dapat dijadikan dasar dalam mengkaji kewajiban konstitusional PDAM. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini lebih menekankan aspek hukum dan perlindungan konsumen, sementara penelitian yang akan dilakukan berfokus pada efektivitas pelayanan PDAM dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem, dengan pendekatan survei kepada masyarakat yang mengalami gangguan tersebut.

2.

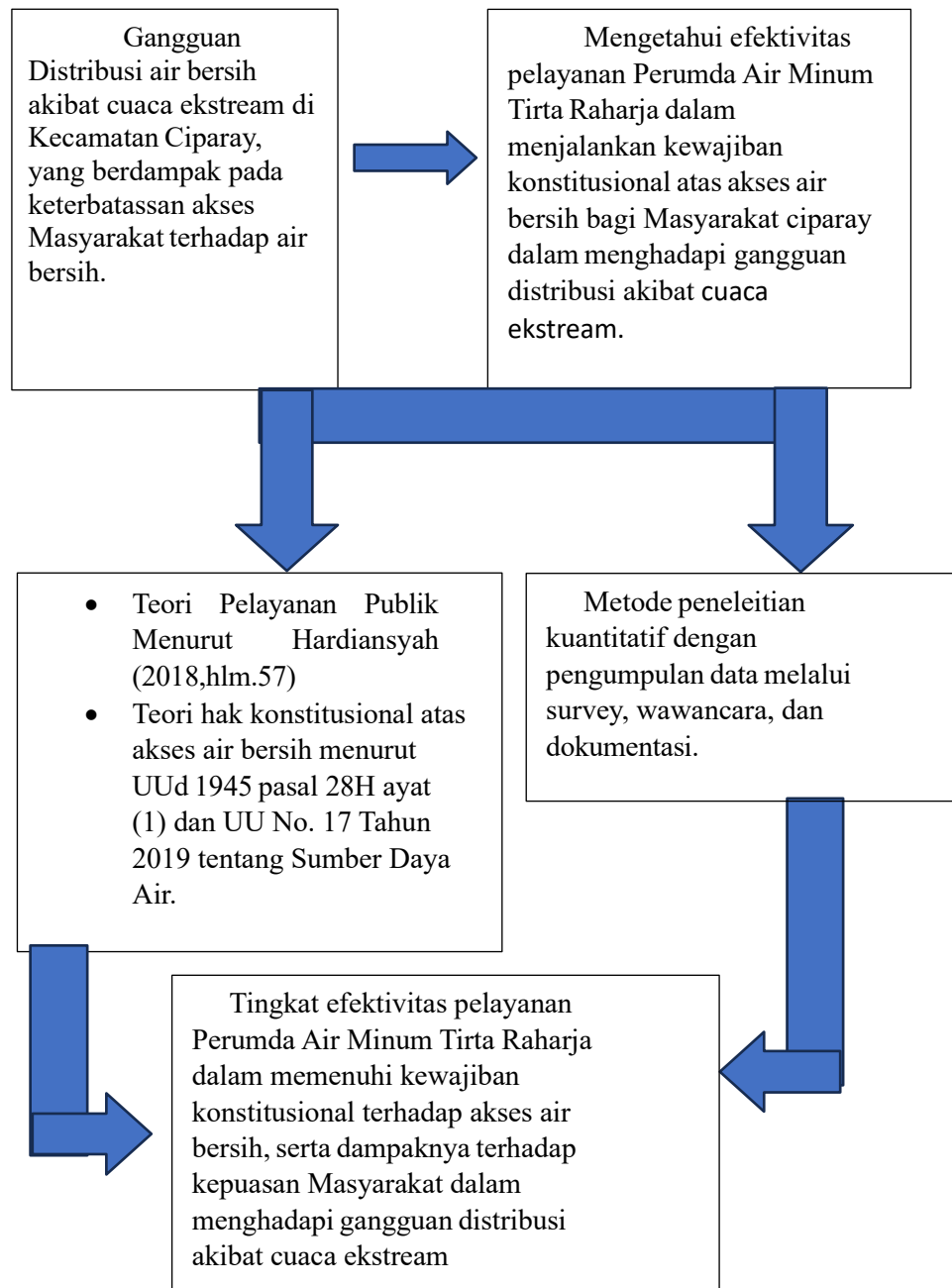
3. **Penelitian oleh Sri Wahyuni (2019) yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah dalam Pemenuhan Hak atas Air Berkualitas di Kota Madiun”** hasil penelitian menyoroti tanggung jawab pemerintah daerah dalam memastikan ketersediaan air berkualitas sebagai bagian dari implementasi hak asasi manusia dan kewajiban konstitusional. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana pemerintah daerah dan PDAM bertanggung jawab memenuhi hak masyarakat atas air bersih. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus dan pendekatan yang digunakan. Penelitian Sri Wahyuni lebih menyoroti kebijakan pemerintah daerah dalam menyediakan air bersih berkualitas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih memusatkan perhatian pada efektivitas pelayanan PDAM dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem serta respons masyarakat terhadap permasalahan tersebut.
4. **Penelitian oleh Mochamad (2018) yang berjudul “Peran Pemerintah Daerah dalam Pemenuhan Hak atas Air Berkualitas di Kota Madiun”** hasil penelitian menekankan bahwa air bersih adalah kebutuhan dasar manusia dan hak sosial ekonomi yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat maupun daerah. Pemerintah daerah, melalui PDAM, bertanggung jawab menyediakan layanan air bersih dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang memadai. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini lebih membahas tanggung jawab pemerintah daerah secara umum dalam penyediaan air bersih, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih menyoroti efektivitas pelayanan PDAM dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem serta bagaimana masyarakat merasakan dampaknya.

5. **Penelitian oleh Muh. Akbar Pono (2021) yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Aktivitas Publikasi Perumda Air Minum Kota Makassar dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19”** hasil penelitian mengkaji komunikasi publik yang dilakukan PDAM dalam merespons keluhan pelanggan, terutama dalam situasi krisis seperti pandemi. Penelitian ini menyoroti bahwa komunikasi yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, khususnya terkait sosialisasi kebijakan atau perubahan tarif. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini lebih menekankan pada aspek komunikasi PDAM dalam menangani keluhan pelanggan terkait kebijakan tarif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada efektivitas pelayanan PDAM dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem serta bagaimana PDAM berkomunikasi dengan masyarakat dalam situasi tersebut
6. **Penelitian oleh Daniel Nicolas Gimon (2020) yang berjudul “Pengaturan Hak Konstitusional Warga Negara dan Bentuk” Perlindungan Hak Konstitusional”** hasil penelitian membahas bagaimana hak konstitusional warga negara dapat dilanggar oleh penguasa maupun pihak lain serta bagaimana mekanisme hukum dapat digunakan untuk melindungi hak-hak tersebut. Penelitian ini relevan dalam konteks penyediaan layanan dasar oleh PDAM, khususnya dalam pemenuhan hak atas air bersih. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini lebih berfokus pada perlindungan konstitusional secara luas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih spesifik pada bagaimana PDAM menjalankan kewajiban konstitusionalnya dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem.

7. **Penelitian oleh Andi Sri Rezky Wulandari dan Abdul Razak (2019) berjudul “Peran Negara atas Ketersediaan Air Bersih dalam Perspektif *Social Good dan Economic Good di Indonesian*”** hasil penelitian menyoroti pentingnya peran negara dalam menjamin ketersediaan air bersih sebagai hak konstitusional masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa air bersih harus dipandang sebagai public good yang harus dijamin ketersediaannya bagi seluruh masyarakat. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini membahas peran negara secara luas dalam penyediaan air bersih, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus pada bagaimana PDAM sebagai pelaksana menjalankan kebijakan dalam menghadapi tantangan cuaca ekstrem serta respons masyarakat terhadap gangguan distribusi air.
8. **Penelitian oleh Nelvianti, La Asiri, dan Mastia (2022) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Takawa Kabupaten Buton”** Hasil penelitian membahas bagaimana kualitas layanan PDAM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyoroti bahwa kualitas layanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti ketersediaan air, kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan, serta transparansi kebijakan. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini berfokus pada kualitas layanan PDAM secara umum, sementara penelitian yang akan dilakukan lebih spesifik dalam mengkaji efektivitas pelayanan PDAM dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem serta bagaimana komunikasi PDAM dengan masyarakat dalam situasi tersebut.

## H. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan rancangan atau garis besar yang telah digagas oleh peneliti dalam merancang proses penelitian. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

## I. Asumsi dan Hipotesis

### 1. Asumsi

Penelitian ini berasumsi bahwa efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja dalam menyediakan akses air bersih sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kesiapan infrastruktur, sistem distribusi, dan respons terhadap gangguan akibat cuaca ekstrem. Gangguan distribusi yang terjadi akibat hujan lebat, banjir, atau kekeringan dapat menghambat pemenuhan kewajiban konstitusional dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Selain itu, penelitian ini mengasumsikan bahwa kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja akan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam situasi gangguan distribusi. Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki ekspektasi tertentu terhadap keandalan, transparansi, serta kecepatan respons Perumda Air Minum Tirta Raharja dalam menangani permasalahan. Terakhir, penelitian ini mengasumsikan bahwa pemenuhan kewajiban konstitusional atas akses air bersih tidak hanya ditentukan oleh kinerja teknis Perumda Air Minum Tirta Raharja, tetapi juga oleh koordinasi dengan pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat dalam mengelola sumber daya air secara berkelanjutan.

### 2. Hipotesis

#### a. Hipotesis Pertama

$H_0$  : Tidak ada pengaruh efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja terhadap pemenuhan kewajiban konstitusional atas akses air bersih bagi masyarakat Ciparay dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem.

$H_1$  : Ada pengaruh efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja terhadap pemenuhan kewajiban konstitusional atas akses air bersih bagi masyarakat Ciparay dalam menghadapi gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem.

**b. Hipotesis Kedua**

$H_0$  : Efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menghadapi gangguan distribusi air bersih akibat cuaca ekstrem.

$H_1$  : Efektivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raharja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menghadapi gangguan distribusi air bersih akibat cuaca ekstrem.