



Persepsi Masyarakat Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih pada Masyarakat Komplek Lopin Desa Leksula Kecamatan Leksula Kabupaten Buru Selatan

Community Perceptions of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Meeting Clean Water Needs among Residents of the Lopin Complex, Leksula Village, Leksula District, South Buru Regency

Filein Ceta Solissa¹, Mohammad Amin Lasaiba^{1*}, Robert Berthy Riry¹

¹Program Studi Pendidikan Geografi FKIP Universitas Pattimura

*Correspondence: lasaiba.dr@gmail.com

Article Info

Article history:
Received: 10-08-2025
Revised: 13-09-2025
Accepted: 20-10-2025
Published: 29-11-2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh krisis pelayanan air bersih yang dialami masyarakat Komplek Lopin, Desa Leksula, Buru Selatan, akibat kinerja PDAM yang belum optimal. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan PDAM serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pemenuhan air bersih. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PDAM telah menyediakan air bersih, kualitas dan kontinuitas layanan dinilai rendah oleh masyarakat. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi kerusakan instalasi, kurangnya teknisi, serta ketidakteraturan distribusi air. Temuan ini menegaskan pentingnya perbaikan manajemen pelayanan, peningkatan jumlah petugas lapangan, dan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan sumber air alternatif. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan kinerja PDAM dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Disarankan agar PDAM meningkatkan tanggapan terhadap pengaduan, mempercepat perbaikan infrastruktur, serta menjalin sinergi dengan masyarakat untuk mengoptimalkan keberlanjutan pelayanan air bersih.

Kata Kunci: Air bersih, PDAM, persepsi masyarakat

ABSTRACT

This study is motivated by the clean water service crisis experienced by residents of Lopin Complex, Leksula Village, South Buru, due to suboptimal performance of the local water company (PDAM). The main goal is to evaluate community perceptions of PDAM services and identify barriers to clean water fulfillment. A qualitative descriptive approach was applied, using data collection methods such as observation, interviews, and documentation. Findings reveal that while PDAM provides clean water, its quality and distribution consistency are considered inadequate by the community. Key obstacles include damaged infrastructure, limited technical staff, and irregular water supply schedules. These findings underscore the urgency of improving service management, increasing field personnel, and involving communities in managing alternative water sources. The implications suggest that enhancing PDAM's performance may improve public satisfaction with essential services. It is recommended that PDAM respond more promptly to complaints, accelerate infrastructure repairs, and collaborate closely with residents to ensure sustainable clean water access.

Keywords: Clean water, PDAM, public perception



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Citation: Solissa, F. C., Lasaiba, M. A., & Riry, R. B. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih pada Masyarakat Komplek Lopin Desa Leksula Kecamatan Leksula Kabupaten Buru Selatan. *Jurnal Pendidikan Geografi Unpatti*. 4(3), 553–563. <https://doi.org/10.30598/jpguvol4iss3pp553-563>

PENDAHULUAN

Ketersediaan air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia yang berkaitan langsung dengan hak atas kesehatan, kesejahteraan, dan kelangsungan hidup. Air bersih tidak hanya berfungsi sebagai sarana sanitasi, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat (Rada, 2025). Di Indonesia, penyediaan air bersih menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui lembaga teknis, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan air bersih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kerusakan jaringan, serta sistem distribusi yang tidak merata (Dessianyanthi & Hubeis, 2016). Permasalahan tersebut berimplikasi langsung terhadap rendahnya tingkat kepuasan masyarakat serta menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan air bersih memerlukan perhatian yang lebih serius dari pemerintah melalui penguatan kelembagaan, pengembangan sistem pengelolaan yang transparan, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi secara adil dan merata.

Pelayanan air bersih tidak hanya mencerminkan kinerja teknis suatu institusi, tetapi juga merupakan indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah. Kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pemerintah mampu menjamin ketersediaan dan keandalan air bersih secara rutin (Anugrah et al., 2025). Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan juga menjadi representasi dari efisiensi operasional serta kapasitas respon lembaga dalam menangani keluhan pelanggan (Sari & Marsofiyati, 2024). PDAM sebagai entitas penyedia utilitas publik di daerah menghadapi beban tanggung jawab yang besar, namun sering kali tidak diimbangi dengan dukungan anggaran, SDM yang memadai, maupun sistem pengawasan yang kuat. Realitas

tersebut menuntut adanya inovasi dalam pengelolaan layanan publik agar mampu menjawab tantangan lokal secara adaptif. Dalam konteks ini, pelayanan air bersih menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi yang harus diarahkan pada pemenuhan hak dasar warga serta peningkatan kualitas tata kelola pelayanan.

Kondisi pelayanan air bersih di daerah terpencil, seperti Komplek Lopin di Desa Leksula, menunjukkan permasalahan yang lebih kompleks. Selain keterbatasan teknis, masyarakat setempat harus menghadapi kenyataan minimnya infrastruktur distribusi, rusaknya instalasi jaringan, serta tidak adanya sistem komunikasi yang responsif antara penyedia layanan dan pengguna (Rada, 2025). Dalam banyak kasus, masyarakat terpaksa mencari alternatif seperti air sungai atau sumur bor yang belum tentu memenuhi standar kualitas air bersih. Hal ini mencerminkan adanya ketimpangan akses pelayanan antara wilayah urban dan rural yang masih terjadi hingga saat ini. Faktor geografis yang sulit dijangkau memperparah situasi tersebut, sehingga diperlukan pendekatan layanan yang sesuai dengan karakteristik lokal (Anugrah et al., 2025). Kesenjangan pelayanan ini menandakan bahwa penyediaan air bersih bukan hanya permasalahan teknis, tetapi juga menyangkut keadilan distribusi dan sensitivitas kebijakan terhadap kebutuhan komunitas lokal.

Di sisi lain, ketidakandalan pelayanan PDAM juga erat kaitannya dengan lemahnya sistem pengawasan, akuntabilitas internal, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan. Masyarakat sering kali tidak menerima informasi terkait jadwal distribusi atau gangguan layanan, yang menimbulkan rasa frustrasi dan hilangnya kepercayaan terhadap lembaga penyedia (Ghunu et al., 2024). Kurangnya transparansi dan kejelasan dalam pengelolaan PDAM turut memperburuk persepsi publik, terlebih ketika pengaduan warga tidak segera ditanggapi secara profesional (Lestari et al., 2025). Dalam konteks ini, upaya perbaikan

harus dimulai dari pembenahan sistem komunikasi organisasi, penguatan kompetensi teknis, serta pemberdayaan masyarakat dalam pemantauan kualitas layanan. Dengan demikian, pelayanan air bersih dapat bergerak dari model birokratis ke arah kolaboratif yang berbasis pada prinsip keterbukaan, tanggung jawab, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga.

Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji kinerja PDAM dari beragam perspektif. (Syam, 2023) menyatakan bahwa kecepatan dalam merespons keluhan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian (Paputungan et al., 2023) menegaskan bahwa kondisi infrastruktur yang buruk secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Sementara itu, (Hernaningsih & Yudo, 2018) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sistem distribusi dapat meningkatkan efisiensi dan monitoring layanan PDAM. Di sisi lain, (Cahya et al., 2025) menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, PDAM, dan masyarakat dalam membentuk sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan lokal. Meskipun kontribusi studi tersebut cukup beragam, namun sebagian besar masih terfokus pada wilayah urban dengan dukungan fasilitas yang relatif lebih memadai. Oleh sebab itu, studi terkait pelayanan air bersih di daerah terpencil dengan pendekatan partisipatif masih jarang dijumpai dan perlu dikembangkan lebih lanjut.

Kajian ilmiah yang secara khusus menyoroti pelayanan air bersih di daerah tertinggal masih sangat terbatas, baik dari segi pendekatan maupun wilayah kajian (Yuliani & Rahdriawan, 2014). Minimnya data dan kurangnya atensi dari pembuat kebijakan terhadap wilayah marginal membuat persoalan pelayanan air bersih di daerah seperti Leksula luput dari perhatian. Padahal, dalam konteks pelayanan publik yang berkeadilan, wilayah-wilayah terpencil justru memerlukan pendekatan berbasis kebutuhan lokal yang lebih intensif. Ketiadaan evaluasi yang komprehensif

terhadap persepsi masyarakat di daerah tersebut menyulitkan penyusunan kebijakan berbasis bukti. Dengan demikian, riset yang berfokus pada pengalaman langsung masyarakat pengguna layanan air bersih menjadi sangat relevan untuk memberikan masukan terhadap formulasi kebijakan yang lebih inklusif.

Penelitian ini menawarkan pendekatan berbeda dengan memfokuskan perhatian pada wilayah pinggiran yang memiliki karakteristik geografis dan sosial yang kompleks. Dengan menggali langsung persepsi masyarakat terhadap kinerja PDAM, penelitian ini membuka ruang bagi pengembangan strategi pelayanan air bersih yang lebih sesuai dengan kondisi lokal. Tidak hanya menyoroti persoalan kelembagaan, penelitian ini juga menganalisis bentuk adaptasi masyarakat terhadap keterbatasan layanan. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran lebih menyeluruh mengenai tantangan pelayanan publik di daerah terpencil dan memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan yang lebih partisipatif dan responsif terhadap warga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih oleh PDAM di Komplek Lopin, Desa Leksula, serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi kualitas layanan. Studi ini memiliki urgensi tinggi mengingat keterbatasan kajian serupa di wilayah marginal yang kerap terabaikan dalam kebijakan publik. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, penelitian ini berupaya menghasilkan rekomendasi berbasis empirik untuk peningkatan mutu layanan air bersih yang berkelanjutan, merata, dan adaptif terhadap kondisi lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih oleh PDAM secara mendalam dan kontekstual. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang tidak

hanya mencari data kuantitatif, tetapi juga mengungkap makna, pengalaman, dan pandangan masyarakat secara langsung. Fokus utama terletak pada penggambaran realitas sosial yang dialami masyarakat Komplek Lopin, Desa Leksula, sebagai pengguna layanan PDAM, melalui narasi, penjelasan, dan interpretasi fenomena yang terjadi di lapangan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari masyarakat melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap kondisi distribusi air bersih. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dari laporan PDAM, arsip pemerintah daerah, serta dokumen lain yang relevan. Seluruh data tersebut disusun, diklasifikasi, dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai kinerja PDAM serta tanggapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi non-partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap alur distribusi air, kondisi infrastruktur, serta respon teknis PDAM. Wawancara dilakukan dengan sejumlah informan kunci, yaitu masyarakat pengguna, tokoh masyarakat, dan perwakilan PDAM. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi berupa laporan tahunan, surat keluhan masyarakat, dan peta jaringan distribusi. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh bersifat triangulatif, dapat dibandingkan dan diverifikasi dari berbagai sumber.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan analisis interaktif menurut model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara dan observasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan kutipan pernyataan responden. Selanjutnya, dilakukan interpretasi data secara induktif untuk memahami makna dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan PDAM.

Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam menyusun kesimpulan dan rekomendasi yang relevan dengan kondisi lokal.

Meskipun penelitian ini bersifat kualitatif, terdapat data numerik yang mendukung seperti tingkat frekuensi distribusi air dan volume rata-rata pasokan air ke rumah tangga. Perhitungan dilakukan dengan rumus volume air:

$$Q = A \times v,$$

di mana Q adalah debit aliran (m^3/s), A adalah luas penampang pipa (m^2), dan v adalah kecepatan aliran (m/s). Rumus ini digunakan untuk memperkirakan kapasitas distribusi aktual dibandingkan dengan kebutuhan harian penduduk. Data ini dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran teknis yang mendukung hasil wawancara dan observasi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Distribusi Pelayanan Air Bersih

Distribusi air bersih di wilayah penelitian memperlihatkan variasi signifikan antar zona pelayanan. Variasi ini dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur, elevasi wilayah, dan tekanan air yang tidak merata. Penyaluran air tidak selalu konsisten dalam hal jadwal maupun volume yang diterima oleh pengguna. Dalam kondisi tertentu, distribusi berlangsung hanya beberapa jam, dengan tekanan rendah dan debit yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga.

Tabel 1. Distribusi Air Bersih per Zona Wilayah

Zona Wilayah	Waktu Distribusi (Jam/hari)	Volume Air (m^3 /hari)	Tekanan Rata-rata (bar)
Zona A	5	140	1.8
Zona B	3.5	100	1.2
Zona C	2	70	0.9
Zona D	1.5	55	0.7

Tabel 1 menunjukkan distribusi air tertinggi terjadi di Zona A dengan waktu

distribusi lima jam per hari dan volume harian mencapai 140 m³. Tekanan aliran juga relatif lebih stabil dibandingkan zona lainnya. Sebaliknya, Zona D mengalami keterbatasan signifikan, baik dari sisi waktu maupun tekanan air yang mengalir. Dengan hanya 1,5 jam distribusi per hari dan tekanan 0,7 bar, ketersediaan air di wilayah ini tidak mencukupi untuk kebutuhan dasar. Ketidakseimbangan ini berdampak pada ketergantungan terhadap sumber alternatif serta menimbulkan ketidakpuasan dalam penerimaan layanan publik.

Data juga memperlihatkan bahwa tekanan air menjadi penentu utama terhadap efektivitas distribusi. Zona dengan tekanan tinggi cenderung mampu menyalurkan volume lebih besar dalam waktu lebih singkat. Sebaliknya, tekanan rendah memperlambat aliran dan mengurangi efisiensi. Tidak adanya sistem pengatur tekanan otomatis menyebabkan aliran tidak terkontrol secara konsisten. Oleh karena itu, ketidakseimbangan ini menunjukkan perlunya evaluasi teknis terhadap sistem distribusi, terutama pada wilayah dengan tingkat pelayanan rendah dan hambatan topografis signifikan.

2. Kondisi Infrastruktur Teknis

Infrastruktur teknis memainkan peran krusial dalam keberlangsungan dan keandalan distribusi air bersih. Komponen seperti pipa, sambungan rumah, katup, dan bak penampung harus dalam kondisi baik agar distribusi berjalan lancar. Kerusakan pada salah satu komponen dapat mengganggu seluruh sistem distribusi. Di wilayah penelitian, infrastruktur mengalami tingkat keausan yang tinggi akibat usia penggunaan dan kurangnya pemeliharaan berkala. Beberapa bagian jaringan menunjukkan kebocoran yang belum diperbaiki dalam waktu lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum memiliki standar pemeliharaan dan monitoring yang sistematis.

Tabel 2 menunjukkan kerusakan terbesar ditemukan pada pipa utama dengan tingkat kerusakan sebesar 47%. Usia pipa yang sudah lebih dari satu dekade

menyebabkan penurunan fungsi dan meningkatnya risiko kebocoran. Waktu penanganan juga tergolong lama, yakni sembilan hari rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan tidak dilakukan secara segera, dan sistem penggantian komponen belum berjalan optimal. Katup utama juga mengalami kerusakan yang cukup signifikan, terutama pada titik distribusi utama antar zona.

Tabel 2. Persentase Kerusakan Infrastruktur Berdasarkan Komponen

Komponen	Persentase Kerusakan (%)	Rata-rata Usia (Tahun)	Waktu Penanganan (Hari)
Pipa Utama	47	11	9
Sambungan Rumah	33	7	7
Katup Utama	28	10	12
Bak Penampung	16	8	6

Penanganan kerusakan masih dilakukan secara manual dan reaktif, bukan berdasarkan pemetaan risiko teknis. Hal ini menyebabkan penanganan bersifat tidak sistematis dan hanya menunggu keluhan. Waktu penanganan yang cukup panjang untuk tiap komponen menunjukkan belum adanya sistem pemeliharaan prediktif berbasis data. Maka dari itu, perlunya penyusunan jadwal pemeliharaan berkala dan modernisasi sistem pelaporan berbasis digital menjadi bagian penting untuk peningkatan keandalan layanan air bersih secara menyeluruh.

3. Waktu Respons Penanganan Keluhan

Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan mencerminkan efisiensi institusi dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Di wilayah penelitian, pengaduan pelanggan sebagian besar disampaikan terkait tidak mengalirnya air, keruhnya air, serta tekanan air yang rendah. Waktu tanggap dari pihak teknis PDAM menjadi tolok ukur langsung dari kesiapan operasional lapangan. Evaluasi terhadap waktu tanggap ini memperlihatkan bahwa

sebagian besar pengaduan belum ditangani sesuai standar pelayanan minimum yang diharapkan masyarakat. Penundaan tanggapan mengindikasikan adanya hambatan organisasi dan logistik dalam sistem kerja internal.

Tabel 3. Rata-rata Waktu Tanggap Keluhan Pelanggan

Jenis Keluhan	Rata-rata Waktu Penanganan (Hari)	Standar Waktu Ideal (Hari)	Selisih Waktu Tanggap
Air Tidak Mengalir	6.2	2	+4.2
Air Keruh	3.7	2	+1.7
Tekanan Air Lemah	5.0	2	+3.0
Kebocoran Saluran	4.5	2	+2.5

Tabel 3 menunjukkan Rata-rata penanganan aduan menunjukkan adanya deviasi signifikan terhadap standar waktu ideal. Masalah air tidak mengalir memiliki waktu tanggap paling lama, melebihi empat hari dari batas ideal. Waktu penanganan aduan air keruh dan kebocoran juga masih jauh dari respons cepat yang diharapkan. Ketidaksesuaian ini menandakan perlunya reformulasi sistem kerja teknisi lapangan agar mampu merespons lebih cepat. Selain itu, proses validasi awal aduan juga perlu disederhanakan agar waktu total penanganan bisa ditekan seminimal mungkin.

Analisis terhadap waktu tanggap juga menunjukkan bahwa tidak semua jenis aduan memperoleh penanganan dengan tingkat prioritas yang sama. Keluhan mengenai tekanan air, misalnya, sering kali tidak dianggap sebagai masalah utama, meskipun secara nyata memengaruhi kelancaran aktivitas rumah tangga masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem klasifikasi aduan yang belum berbasis pada tingkat dampak dapat menyebabkan distribusi teknisi menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengklasifikasian keluhan yang lebih akurat, responsif, serta didukung oleh

penataan alokasi teknisi sesuai pola keluhan dan wilayah yang rawan gangguan.

4. Aksesibilitas Pelayanan Air Bersih

Aksesibilitas layanan air bersih berkaitan erat dengan kemampuan masyarakat untuk memperoleh layanan PDAM secara langsung, mudah, dan berkelanjutan. Akses tidak hanya dilihat dari tersedianya sambungan, tetapi juga dari kontinuitas layanan, jarak terhadap sumber distribusi, dan kemampuan pelanggan untuk menerima layanan secara adil tanpa hambatan teknis atau administratif. Di wilayah yang diteliti, terdapat perbedaan signifikan antara zona yang berada di pusat desa dengan zona pinggiran dan perbukitan. Beberapa masyarakat bahkan belum terlayani secara langsung dan masih bergantung pada sambungan tidak resmi atau sumber alternatif lainnya. Ketimpangan ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam perluasan layanan secara merata.

Tabel 4. Cakupan Akses Langsung terhadap Sambungan PDAM

Zona Wilayah	Jumlah Rumah Tangga	Akses Langsung (%)	Akses Tidak Langsung (%)	Tanpa Akses (%)
Zona Pusat	184	78	18	4
Zona Pinggiran 1	129	55	29	16
Zona Pinggiran 2	103	41	35	24
Zona Perbukitan	89	26	34	40

Tabel 4 menunjukkan Sebagian besar rumah tangga di zona pusat telah memiliki akses langsung terhadap sambungan PDAM. Namun, di zona perbukitan dan pinggiran, angka akses langsung sangat rendah. Di zona perbukitan, hanya 26% rumah tangga yang memiliki sambungan resmi, sedangkan 40% tidak memiliki akses sama sekali. Keadaan ini menggambarkan bahwa penyebaran jaringan distribusi belum mencapai daerah-daerah dengan kondisi geografis ekstrem atau populasi yang lebih jarang. Ketimpangan akses ini memperkuat pentingnya pendekatan pemerataan pelayanan yang menjangkau wilayah

terpencil tanpa terkendala efisiensi ekonomi semata.

Selain perbedaan geografis, akses juga dipengaruhi oleh faktor administratif. Banyak masyarakat yang kesulitan mendaftar sebagai pelanggan resmi karena tidak adanya sosialisasi mekanisme pendaftaran, keterbatasan dokumen, atau biaya sambungan awal yang dinilai memberatkan. Hambatan ini membuat sebagian rumah tangga memilih mengakses air dari tetangga melalui sistem pipa tersambung informal, yang tentu berdampak pada kualitas dan stabilitas pasokan air. Ketidakpastian status ini membuat pelanggan tidak bisa mengajukan keluhan resmi ataupun mendapatkan kompensasi jika terjadi gangguan layanan.

5. Konsumsi dan Pemanfaatan Air oleh Rumah Tangga

Konsumsi air bersih oleh rumah tangga menjadi indikator penting untuk mengukur kecukupan pelayanan. Dalam kondisi ideal, rumah tangga memerlukan sekitar 150 liter air per hari per kepala keluarga untuk kebutuhan minum, memasak, mandi, dan aktivitas domestik lainnya. Namun, konsumsi aktual sangat bergantung pada ketersediaan pasokan, stabilitas distribusi, dan keberadaan sarana penampungan. Data menunjukkan bahwa sebagian besar rumah tangga di wilayah penelitian belum mampu memenuhi konsumsi ideal harian. Ketimpangan distribusi menyebabkan banyak keluarga mengurangi aktivitas air untuk kebutuhan non-esensial.

Tabel 5. Rata-rata Konsumsi Air Harian per Rumah Tangga

Zona Wilayah	Rata-rata Konsumsi (Liter/hari)	Konsumsi Ideal (Liter/hari)	Kesenjangan Konsumsi (%)
Zona Pusat	128	150	-14.7
Zona Pinggiran 1	104	150	-30.7
Zona Pinggiran 2	88	150	-41.3
Zona Perbukitan	71	150	-52.7

Tabel 5 menunjukkan Konsumsi aktual tertinggi ditemukan di zona pusat, namun tetap belum mencapai angka ideal. Di zona perbukitan, konsumsi hanya sekitar 47% dari total kebutuhan ideal. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan pasokan menyebabkan keluarga harus menyesuaikan perilaku konsumsi, seperti mandi lebih jarang, mencuci dalam jumlah terbatas, dan menunda pekerjaan domestik. Kesenjangan konsumsi ini bukan hanya mempengaruhi kenyamanan, tetapi juga berdampak terhadap kesehatan dan kebersihan lingkungan. Ketidakseimbangan antara pasokan dan kebutuhan menyebabkan tekanan yang tinggi terutama bagi keluarga dengan banyak anggota.

Selain keterbatasan volume, masyarakat juga menghadapi tantangan dalam menyimpan dan mengelola air. Rumah tangga yang memiliki toren atau tangki penyimpanan dapat memanfaatkan air ketika pasokan tersedia dalam jumlah besar, namun rumah tanpa fasilitas ini sangat bergantung pada jadwal distribusi. Jika air datang malam hari atau hanya mengalir selama satu jam, maka rumah tanpa tempat penyimpanan tidak mampu memanfaatkan pasokan secara optimal. Situasi ini semakin memperdalam kesenjangan konsumsi antara kelompok ekonomi menengah ke atas dan keluarga berpenghasilan rendah.

B. Pembahasan

Pola distribusi air yang tidak merata menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam akses antarwilayah. Ketimpangan ini dipicu oleh kelemahan sistem distribusi dan infrastruktur teknis yang tidak memadai, terutama di zona pinggiran dan perbukitan. Distribusi yang tidak proporsional ini memperlihatkan kegagalan dalam mempertimbangkan kondisi geografis sebagai parameter teknis distribusi air. Sebagaimana ditegaskan oleh (Aisyah et al., 2025), pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek keadilan spasial agar seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan dasar secara merata. Hal ini juga sejalan dengan temuan (Toding et al., 2021) yang menyatakan bahwa penyedia

layanan cenderung mengutamakan wilayah pusat kota dalam distribusi, sehingga masyarakat pinggiran kerap terabaikan.

Analisis konsumsi air menunjukkan bahwa sebagian besar rumah tangga belum mampu memenuhi kebutuhan ideal harian sebesar 150 liter per hari. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan volume pasokan dan gangguan teknis berulang. Ketika konsumsi berada jauh di bawah standar, maka kualitas hidup masyarakat juga turut terdampak. Penurunan konsumsi di zona tertentu menunjukkan bahwa layanan tidak mampu menjamin pemenuhan kebutuhan minimum. Menurut (Mustikawati & Hindersah, 2022), ketersediaan air bersih merupakan indikator kunci kesejahteraan lokal yang harus dijaga secara berkelanjutan. Sejalan dengan itu, (Alfian & Vitaloka, 2018) menegaskan bahwa gangguan layanan yang terus berulang dapat menciptakan krisis domestik jika tidak segera ditangani melalui kebijakan yang adaptif.

Kinerja layanan PDAM dalam penanganan aduan teknis mencerminkan lemahnya sistem respons internal. Penundaan penanganan menjadi persoalan struktural yang muncul akibat tidak optimalnya sistem pelaporan, alokasi teknis, serta kurangnya sarana pendukung di lapangan. Hal ini memperlihatkan bahwa fungsi operasional belum didukung oleh tata kelola organisasi yang responsif. Dalam konteks ini, layanan publik harus mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. (Toding et al., 2021) menyatakan bahwa responsibilitas teknis adalah bagian tak terpisahkan dari kepuasan pelanggan dalam layanan utilitas dasar. Hal senada juga disampaikan oleh (Mustikawati & Hindersah, 2022) bahwa efektivitas sistem tanggap darurat di sektor air sangat ditentukan oleh keberadaan manajemen teknis yang terencana.

Ketidakteraturan dalam distribusi air dan waktu penanganan yang lambat mencerminkan persoalan struktural yang melibatkan aspek teknis dan manajerial. Pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada tersedianya infrastruktur, tetapi juga

pada keberlanjutan pengelolaan dan koordinasi antarunit kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kelemahan tidak hanya berada pada sisi teknis semata, tetapi juga dalam sistem perencanaan dan pengawasan. Hal ini sesuai dengan analisis (Setyaningtyas, 2022) bahwa pelayanan publik yang baik bergantung pada integrasi antara sistem teknis dan manajerial yang berbasis kebutuhan lokal. (Hernaningsih & Yudo, 2018) juga menambahkan bahwa tantangan pelayanan air bersih di daerah terpencil dapat diatasi dengan kombinasi tata kelola dan inovasi teknologi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini menunjukkan konsistensi pada temuan terkait rendahnya pemerataan akses. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2020) di wilayah pesisir menunjukkan bahwa wilayah pinggiran selalu mengalami keterlambatan distribusi dan pasokan air. Begitu pula penelitian oleh (Rada, 2025) yang mencatat bahwa tekanan air cenderung lebih lemah di wilayah elevasi tinggi. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian oleh (Eryanto Septiawan Enang Narlan Soetiman, 2021) juga menyimpulkan bahwa ketimpangan akses merupakan tantangan utama dalam pelayanan air bersih di Indonesia. Semua studi ini memperkuat bahwa pola ketimpangan distribusi bukan hanya anomali lokal, tetapi persoalan sistemik dalam pelayanan air secara nasional.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini memperluas ruang pembahasan dengan menyoroti hubungan antara akses langsung dan tidak langsung terhadap tingkat konsumsi dan keterlibatan sosial dalam layanan. Hal ini belum banyak diungkap dalam studi sebelumnya. Sebagai contoh, (Yosaeni, 2021) menunjukkan bahwa rumah tangga dengan akses tidak langsung lebih berisiko mengalami pengeluaran tambahan karena harus membeli air atau mengakses sumber alternatif. Hasil penelitian ini juga menyajikan data baru tentang ketergantungan terhadap sumber air alternatif dan penggunaannya yang dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan resmi. Aspek ini memberikan kontribusi

tambahan dalam memahami dinamika pelayanan dari perspektif pengguna.

Temuan dalam penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan air bersih berbasis keadilan spasial dan teknis. Penyedia layanan publik perlu mengintegrasikan dimensi sosial-geografis dalam perencanaan jaringan agar tidak terjadi eksklusi terhadap kelompok marjinal. Sebagaimana dikemukakan oleh (Lestari et al., 2025), pelayanan publik yang tidak memperhitungkan aspek sosial cenderung menciptakan ketimpangan berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan dalam layanan air tidak cukup hanya dengan menjangkau pelanggan baru, tetapi harus menjamin keberlanjutan dan kualitas layanan yang setara. Hal ini didukung oleh (Anugrah et al., 2025), yang menekankan bahwa keberhasilan layanan air sangat ditentukan oleh keseimbangan antara cakupan layanan dan stabilitas teknisnya.

Lebih jauh, studi ini memperlihatkan urgensi pembenahan sistem pelaporan aduan dan pemeliharaan berbasis prediksi. Sistem digitalisasi pelayanan perlu dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi serta mendorong transparansi dalam penanganan gangguan. Hal ini menguatkan pendapat dari (Wesli & Maizuar, 2022) bahwa digitalisasi layanan teknis di sektor publik akan meningkatkan kecepatan dan kualitas respon terhadap keluhan masyarakat. Selain itu, pendekatan berbasis kebutuhan minimum yang adaptif terhadap kondisi lokal perlu dijadikan dasar distribusi. Sebagaimana dikatakan oleh (Sudiatmika, 2023), penyesuaian sistem layanan terhadap pola kebutuhan akan memastikan efektivitas distribusi serta meningkatkan kepuasan pelanggan di daerah terpencil.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah yang terbatas dan tidak mencakup aspek kualitas air secara kimiawi atau biologis. Selain itu, penelitian ini belum menggali faktor-faktor non-teknis seperti peran kelembagaan lokal, partisipasi masyarakat, serta kapasitas fiskal PDAM. Oleh karena itu, penelitian lanjutan

direkomendasikan untuk mengeksplorasi pendekatan kolaboratif dalam perencanaan pelayanan air bersih, serta integrasi data spasial dan sosial dalam evaluasi kebijakan distribusi layanan publik secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa layanan air bersih oleh PDAM belum mencapai tingkat distribusi dan aksesibilitas yang merata di seluruh wilayah, khususnya pada zona pinggiran dan perbukitan. Ketidakseimbangan volume pasokan, tekanan air, serta keterlambatan penanganan gangguan menunjukkan adanya disfungsi sistemik dalam tata kelola teknis dan administratif. Capaian ini menguatkan hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan disparitas geografis dan sosial. Temuan ini menambah pemahaman empiris mengenai tantangan pemerataan layanan publik berbasis kebutuhan minimum. Secara akademik, studi ini memperluas spektrum analisis dengan menyajikan korelasi antara pola distribusi, konsumsi, dan ketergantungan terhadap sumber alternatif. Diperlukan intervensi kebijakan yang berbasis wilayah dan digitalisasi sistem respons teknis untuk memperbaiki keandalan layanan. Pemerintah daerah dan PDAM diharapkan menyusun perencanaan distribusi yang responsif, inklusif, serta berbasis evaluasi kinerja aktual demi menjamin hak dasar masyarakat atas air bersih secara adil dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., Sabrina, M. A., & Hayat, H. (2025). Efektivitas Peningkatan Pelayanan Oleh Partisipasi Publik Dengan Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 87–92. <https://doi.org/10.22225/pi.9.2.2024.87-92>
- Alfian, F., & Vitaloka, D. (2018). Strategi Kerjasama Antar Daerah Dalam Penanganan Sumber Daya Air (Studi

- Kasus Sungai Ciliwung). *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(1), 55–70. <https://doi.org/10.24905/jip.3.1.2018.55-70>
- Anugrah, A., Purwanti, S., Boer, K. M., & Dwivayani, K. D. (2025). Kepercayaan Publik dan Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Utilitas: Bukti dari Penyedia Air Lokal di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 4(1), 129–143. <https://doi.org/10.30598/jikpvol4iss1pp129-143>
- Cahya, C., Alista, D., & Nurhayani, P. (2025). Kepemimpinan Transformasional Dalam Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Sektor Publik: Kajian Literatur. *Jurnal Publikasi Teknik Informatika*, 4(3), 250–259. <https://doi.org/10.55606/jupty.v4i3.5622>
- Dessianyanthi, D., & Hubeis, A. V. S. (2016). PERsepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Dan Jaringan (UPJ) BEKASI KOTA. *Jurnal Penyuluhan*, 6(2). <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v6i2.11450>
- Eryanto Septiawan Enang Narlan Soetiman, F. (2021). Layanan Air Bersih Melalui Sistem Distribusi Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 35–41. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4337>
- Ghunu, A., Purwatiningsih, A., & Fithriana, N. (2024). Efisiensi Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Di Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 13(1), 86–97. <https://doi.org/10.33366/jisip.v13i1.2647>
- Hernaningsih, T., & Yudo, S. (2018). Alternatif Teknologi Pengolahan Air Untuk Memenuhi Kebutuhan Air Bersih Di Daerah Pemukiman Nelayan Studi Kasus Perencanaan Penyediaan Air Bersih di Daerah Pedesaan Nelayan Kab. Pasir, Kalimantan Timur. *Jurnal Air Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/10.29122/jai.v3i1.2316>
- Lestari, I., Dumadi, D., & Ernitawati, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM, Tarif PDAM dan Tempat Pembayaran PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(1), 35–55. <https://doi.org/10.56910/jvm.v11i1.491>
- Mustikawati, I., & Hindersah, H. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih Kota Cimahi Secara Berkelanjutan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 17(1). <https://doi.org/10.29313/jpww.v17i1.597>
- Paputungan, M., Wisiastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 446–456. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Rada, D. C. (2025). Analisis Kebutuhan Air Bersih dan Kapasitas Jaringan Distribusi Wilayah Pengaliran Bambang Utoyo. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(7), 2688–2700. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostec.h.v5i7.32264>
- Sari, R. A., & Marsofiyati, M. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Sistem Pengawasan, Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Perkantoran Di PDAM Kota Bekasi. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(4), 75–95. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i4.859>
- Setyaningtyas, R. S. (2022). Strategi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum yang Berkelanjutan di Perdesaan. *Jurnal Teknik Lingkungan*, 28(1), 24–41.

- <https://doi.org/10.5614/j.tl.2023.28.1.3>
Sudiatmika, I. W. A. (2023). Analisis NRW pada Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 6(1), 47–53. <https://doi.org/10.25139/jprs.v6i1.5296>
- Syam, K. S. (2023). *Evaluasi Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Air Bersih Pamsimas Di Desa Toddopuli Kecamatan Bua Kabupaten Luwu*. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hp7tv>
- Toding, A., Arifin, M., & Sutopo, Y. K. D. (2021). Evaluasi dan Arahan Peningkatan Pelayanan Air Bersih di Kota Makassar. *Jurnal Wilayah & Kota Maritim*, 9(1). <https://doi.org/10.20956/jwkm.v9i1.1188>
- Wesli, W., & Maizuar, M. (2022). Evaluasi Sistem Distribusi Air Bersih Proyeksi Sampai Tahun 2015 Pada Pdam Tirta Tawar Di Kabupaten Aceh Tengah. *Techsi - Jurnal Teknik Informatika*, 12(2), 1. <https://doi.org/10.29103/techsi.v12i2.9168>
- Yosaeni, A. H. (2021). Evaluasi Infrastruktur Fisik Jaringan Distribusi Air Bersih (Studi Kasus: Perumahan Citra Indah City). *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 5(2). <https://doi.org/10.12962/j26151847.v5i2.14499>
- Yuliani, Y., & Rahdriawan, M. (2014). Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Tugurejo Kota Semarang. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 10(3), 248. <https://doi.org/10.14710/pwk.v10i3.7783>