

**ANALISIS FAKTOR PERMASALAHAN PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH
OLEH PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI
KABUPATEN REMBANG**

Khadis Satria Wibisono, Dzunuwanus Ghulam Manar, Neny Marlina

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Perumda Air Minum Banyumili is a regionally owned business entity in Rembang Regency that provides public services in terms of clean water provision regulated by Rembang Regency Regional Regulation No.16 of 2019 concerning Perumda Air Minum Banyumili Rembang Regency. This study aims to analyze and identify the factors of service problems as well as the efforts of Perumda Air Minum Banyumili to overcome service problems. The theory used is the Good Governance Theory from UNDP (United Nations Development Programme) using five indicators including accountability, transparency, responsiveness, rule of law, and effectiveness and efficiency. The method used is qualitative descriptive, data collection is carried out through interviews and documentation studies.

The results of the study show that the main factor of the problem of clean water services is the source of raw water. Of the five indicators, four of them are transparency, responsiveness, legal rules, and effectiveness and efficiency show service problems. Meanwhile, accountability shows good service responsibility including supervision, reporting, and evaluation. The efforts made by Perumda Air Minum Banyumili in overcoming problems have not been able to solve the existing service problems.

This research will provide information and understanding related to the factors of clean water service problems and the efforts made by Perumda Air Minum Banyumili as a service provider. It is hoped that this research can be a recommendation and evaluation in efforts to improve and improve clean water supply services in Rembang Regency with the implementation of good governance.

Keywords: Clean Water, Public Service, Good Governance, Rembang Regency, Perumda Air Minum Banyumili, Problem Factors.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah diatur di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (UU No.25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1)).

Sebagaimana yang telah dijelaskan, pemerintah merupakan pihak yang berperan menyediakan pelayanan publik. Termasuk dalam menyediakan air bersih, pemerintah juga ikut berperan melalui instansi yang terkait yaitu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Pemerintah Kabupaten Rembang memberikan layanan penyediaan air bersih bagi masyarakat melalui PDAM Kabupaten Rembang, yang mana sekarang ini namanya telah berganti menjadi Perumda Air Minum Banyumili. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penyediaan air bersih pemerintah Kabupaten Rembang juga turut andil di dalamnya.

Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan masyarakat baik untuk konsumsi atau kebutuhan lain. Air

merupakan sumber daya yang penting dan harus dikelola dengan baik agar kebutuhan masyarakat akan air terpenuhi. Di dalam UU Nomor 17 Tahun 2019 disebutkan bahwa, “Negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau” (UU No. 17 Tahun 2019, Pasal 6).

Hal ini berarti pemerintah memiliki peran untuk terus menjamin ketersediaan air bagi rakyat untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Dalam ayat tersebut juga jelas bahwa negara harus menjamin kualitas air juga kuantitas air yang cukup sehingga publik dapat menjangkau ketersediaan air. Perumda Banyumili sebagai salah satu instansi pemerintah pelayanan publik yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air bersih, terus berbenah melakukan berbagai perbaikan untuk meningkatkan kualitas. Namun, permasalahan dan juga kendala masih sering terjadi, terutama mengenai persoalan distribusi air bersih dan juga kualitas produksi air bersih yang masih belum sesuai harapan.

Laporan pelanggan pada situs *LaporGub*, merupakan bukti yang menunjukkan pendistribusian air bersih kepada pelanggan bermasalah. Salah seorang warga di wilayah Kecamatan Lasem, Kabupaten

Rembang mengeluhkan air PDAM yang sudah hampir seminggu. Melansir dari situs *news.detik.com*, warga di Wilayah Kecamatan Kaliiori, Kabupaten Rembang mengeluhkan kualitas air yang disalurkan PDAM kepada warga. Warga di sana mengeluhkan air yang berwarna keruh dan membuat kulit gatal selain itu air juga berbau (Syaefudi, 2017).

Pada tahun 2020 lalu saat PDAM Kabupaten Rembang merayakan ulang tahunnya yang ke-40, Bupati Kabupaten Rembang Abdul Hafiz meminta pihak PDAM untuk tidak menerima pelanggan baru agar permasalahan mengenai keluhan air yang sering mati dapat di atasi (Nur FM Rembang, 2020). Terdapat beberapa hal seperti tindakan petugas menghadapi keluhan pelanggan, kurangnya tenaga lapangan, ketepatan waktu akan masalah sambungan baru, serta ketersediaan air yang belum mencukupi, adalah permasalahan yang perlu ditindaklanjuti (Suryani, 2015).

Dari uraian-uraian permasalahan di atas permasalahan pada pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Kabupaten Rembang sudah terjadi sejak tahun 2015, yang mana Suryani dalam penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki yaitu tindakan petugas menghadapi keluhan pelanggan, kurangnya tenaga lapangan, ketepatan waktu akan

masalah sambungan baru, serta ketersediaan air yang belum mencukupi (Suryani, 2015).

Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2023, dan terfokus untuk menganalisis penyebab terjadinya permasalahan pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang, serta tindakan pihak PDAM Kabupaten dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber serta dokumentasi. Objek penelitian ini yaitu Perumda Air Minum Banyumili, Kabupaten Rembang. Sedangkan subjek penelitian ini yaitu Kepala Bidang Administrasi dan Keuangan, Kepala Bidang Teknik, Kepala Bidang Hubungan Pelanggan, Satuan Pengawas Internal, dan Pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perumda Air Minum Banyumili merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kabupaten Rembang yang di dasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten

Rembang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Sebagai BUMD pelaksana pelayanan publik dalam hal penyediaan air bersih Perumda Air Minum Banyumili telah berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Melalui Visinya yaitu “Mewujudkan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang yang unggul dalam persaingan, prima dalam pelayanan”, berupaya untuk menciptakan pelayanan yang unggul dan prima kepada masyarakat.

Menurut masyarakat masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan Perumda Air Minum Banyumili, baik dari pelayanan pendaftaran pelanggan maupun dari hasil pelayanan (air yang didistribusikan ke pelanggan). Pelanggan masih mengeluhkan beberapa hal terkait hasil pelayanan dari Perumda Air Minum Banyumili terutama terkait dengan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air bersih yang didistribusikan kepada pelanggan yang masih kurang.

Mengacu pada lima indikator *good governance*, berikut analisis faktor permasalahan pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas Perumda Air Minum Banyumili berarti bentuk pertanggungjawaban perusahaan dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan yang mencakup proses, biaya, dan produk layanan.

Perumda Air Minum Banyumili bertanggung jawab penuh kepada Bupati atas seluruh kegiatan pelayanan juga penggunaan anggaran yang selalu dilaporkan secara berkala. Keberadaan dewan pengawas juga memiliki peran penting untuk menjaga akuntabilitas perusahaan yang mana sebelum laporan-laporan yang terkait anggaran, keuangan ataupun operasional diserahkan kepada Bupati selaku KPM akan diserahkan terlebih dahulu kepada dewan pengawas untuk dilakukan peninjauan laporan. Evaluasi kinerja perusahaan juga dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada.

Bentuk pertanggungjawaban ini berupa laporan baik terkait dengan operasional pelayanan maupun anggaran/keuangan perusahaan yang dilakukan secara berkala. Dalam hal pengawasan terdapat organ perusahaan yang melakukan pengawasan yaitu Dewan Pengawas untuk menjaga

akuntabilitas perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu juga terdapat Satuan Pengawas Internal yang membantu dalam proses pengawasan yang juga terkait dengan evaluasi perusahaan. Terakhir dalam partisipasi masyarakat sebagai bagian dari akuntabilitas perusahaan Perumda Air Minum Banyumili melibatkan FKP dalam setiap pengambilan keputusan.

2. Transparansi

Penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih yang dilaksanakan oleh Perumda Air Minum Banyumili transparansi juga menjadi hal yang harus diperhatikan, untuk menunjukkan keterbukaan informasi atas seluruh pelayanan, juga media yang digunakan serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat ataupun semua pihak yang berkepentingan.

Keterbukaan informasi pelayanan Perumda Air Minum Banyumili kepada pelanggan ini saat ini dilakukan dengan memanfaatkan media sosial. Perumda Air Minum Banyumili, menggunakan Facebook, Instagram, serta melalui WA untuk menyampaikan segala informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan. Untuk Website, Perumda Air Minum Banyumili sebetulnya telah ada namun belum di perbarui secara berkala sehingga masyarakat tidak dapat dengan mudah mengaksesnya.

Namun, Perumda Air Minum Banyumili hanya menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi satu arah kepada pelanggan yaitu hanya sebagai sarana penyampaian informasi. Banyak keluhan dari pelanggan Perumda Air Minum Banyumili di media sosial tidak mendapat respons atas kepastian pelayanan air bersih yang akan mereka terima sebagai pelanggan. Beberapa hal terkait arus informasi pelayanan Perumda Air Minum Banyumili juga dikeluhkan oleh pelanggan. Banyak dari mereka mengeluhkan jika mereka tidak mendapat pemberitahuan apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan penyediaan air bersih untuk pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa transparansi sebagai bentuk keterbukaan informasi yang mana digunakan sebagai sarana komunikasi antara penyedia layanan dan penerima layanan masih belum berjalan. Terdapat faktor yang menghambat hal ini yaitu: 1) Perumda Air Minum Banyumili kurang dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan, 2) pelanggan merasa acuh terhadap segala informasi yang dibagikan terkait dengan pelayanan, dan 3) tidak semua pelanggan Perumda Air Minum Banyumili memiliki media sosial, 4) Media Sosial hanya digunakan sebagai alat komunikasi satu arah kepada pelanggan.

3. Daya Tanggap

Perumda Air Minum Banyumili sebagai penyedia layanan air bersih di Kabupaten

Rembang juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan dapat menyelesaikan permasalahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Terdapat program-program untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggan akan akses air bersih dengan pemberian subsidi sebagai berikut:

- a. Program DAK (Dana Alokasi Khusus)
- b. Program MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah)
- c. Program Inpres

Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang seharusnya memberikan prosedur pelayanan yang jelas kepada pelanggan. Hingga saat ini pelanggan masih belum bisa mendapatkan akses prosedur pelayanan baik dalam hal pelayanan sambungan baru, balik nama, serta buka kembali. Selain itu Perumda Air Minum Banyumili juga tidak memberikan prosedur kepada pelanggan dalam hal pengaduan keluhan ataupun permasalahan. Seharusnya prosedur pelayanan dapat diakses pelanggan baik di kantor maupun di laman media sosial Perumda Air Minum Banyumili yang digunakan sebagai media komunikasi dengan pelanggan.

Perumda Air Minum Banyumili belum dapat memberikan kepastian pelayanan kepada pelanggan terkait dengan tindakan dan waktu. Hal ini di dasarkan oleh apa yang dikeluhkan pelanggan terkait petugas yang kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan dan tidak ada tindak lanjut. Hal ini karena tidak ada prosedur yang mengatur tentang pengaduan keluhan pelanggan atas permasalahan pelayanan. Selain itu dalam hal kebutuhan pelanggan akan air bersih yang juga dikeluhkan oleh pelanggan dipengaruhi oleh sumber air baku. Air yang tidak mengalir ini dipengaruhi pasokan air baku yang tidak sebanding dengan jumlah pelanggan.

4. Aturan Hukum Pelayan

Perumda Air Minum Banyumili ini dalam menyelenggarakan pelayanan publik di dasarkan oleh aturan yang tertuang di dalam Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019. Berdasarkan peraturan tersebut pelayanan harus memperhatikan tiga aspek yaitu kualitas, kuantitas, kontinuitas. Pada Implementasinya, apa yang telah diatur di dalam Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019 ini tidak sepenuhnya berjalan dengan seharusnya.

Adapun permasalahan yang mencakup tiga aspek tadi dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

- a. Implementasi aspek “kualitas” dalam pelayanan penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Banyumili dipengaruhi oleh air baku yang memiliki kualitas yang kurang bagus (keruh dan berpasir). Hal ini disebabkan oleh sumber air baku yang berasal dari air permukaan dan tadah hujan.
- b. Implementasi aspek “kuantitas” dalam pelayanan penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Banyumili dipengaruhi oleh faktor keterbatasan sumber air baku yang berdampak pada produksi air bersih yang belum dapat mencukupi kebutuhan daerah Kabupaten Rembang. Menurut data yang ada produksi air baku ini hanya mencapai 4.198.140 m³ pada tahun 2021. Sedangkan di Tahun 2023 Produksi air bersih yang disalurkan kepada pelanggan sebanyak 4.690.594 m³. Sampai sekarang Perumda Air

Minum Banyumili hanya dapat menjangkau 13 wilayah kecamatan dari 14 wilayah kecamatan yang ada di Kabupaten Rembang.

Implementasi aspek “kontinuitas” dalam pelayanan penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Banyumili dipengaruhi oleh faktor ketersediaan air bersih yang masih belum mencukupi kebutuhan air bersih sehingga air bersih belum tersedia selama 24 jam setiap harinya. Pasokan air baku Perumda Air Minum Banyumili belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Rembang.

5. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas pelayanan ini juga tidak dapat dicapai dengan mudah. Banyak permasalahan-permasalahan yang mana menjadi penghambat dalam menciptakan pelayanan penyediaan air bersih yang efektif oleh Perumda Air Minum Banyumili.

Faktor utama yang menghambat pelayanan penyediaan air bersih ini adalah sumber air. Hal ini karena di Kabupaten Rembang tidak banyak memiliki sumber air serta faktor alam yang mana curah hujan di Rembang cenderung lebih rendah. Sumber air baku

yang selama ini digunakan hanya bersumber dari air permukaan seperti sungai, embung, dan sumur.

Selain itu kebocoran dan pencurian air dari jaringan pipa air Perumda Air Minum Banyumili juga terjadi. Hal ini berdampak pada berkurangnya pasokan produksi air bersih yang akan disalurkan ke masyarakat. Hal ini masih sering terjadi karena jaringan pipa Perumda Air Minum Banyumili berada pada lokasi yang sulit untuk dikontrol, yang mana jaringan pipa ini melintasi lahan persawahan milik warga.

Dalam hal efisiensi pelayanan terkait dengan pemanfaatan sumber daya sebagai *input* dari pelayanan yang kemudian akan menghasilkan *output* dari pelayanan yang diterima publik. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum Banyumili, pemanfaatan sumber daya air di wilayah Kabupaten Rembang menjadi hal yang menentukan berlangsungnya pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Sumber air baku yang digunakan oleh Perumda saat ini berjumlah 13 sumber air baku yang mana akan diolah oleh instalasi pengolahan air yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Banyumili. Instalasi

Pengolahan Air (IPA) yang ada berjumlah enam instalasi yang mana berdasarkan data yang ada jumlah produksi airnya dari tahun 2015 hingga 2021 tidak mengalami kenaikan yang signifikan. Dari yang sebelumnya $3.721.413\text{m}^3$ meningkat menjadi $4.198.140\text{m}^3$. Selama 7 tahun lamanya dari 2015 hingga 2021 produksi air bersih hanya mengalami kenaikan sebesar 476.727m^3 air. Pada tahun 2023 ini produksi air bersih yang disalurkan oleh Perumda Air Minum Banyumili sebesar $4.690.594\text{ m}^3$.

Upaya Perumda Air Minum Banyumili

- a. Untuk menjaga serta meningkatkan akuntabilitasnya Perumda Air Minum Banyumili telah melakukan pertanggung jawaban pelayanan baik kepada pemerintah daerah dalam hal ini Bupati Kabupaten Rembang, dan juga masyarakat sebagai penerima layanan. Pertanggung jawaban pelayanan ini tidak lepas dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala.
- b. Perumda Air Minum Banyumili telah memanfaatkan media sosial sebagai wadah untuk memberikan informasi pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi yang mencakup pelayanan, tarif, informasi perbaikan dan perawatan, merupakan

- upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam hal transparansi.
- c. Untuk mengatasi permasalahan dalam hal daya tanggap Perumda Air Minum Banyumili telah melakukan upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tanggap. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan mendirikan unit-unit cabang untuk dapat menjangkau pelanggan yang mana lokasinya jauh dari unit pusat. Selain itu Perumda Air Minum Banyumili juga membuat aplikasi “Banyumili” yang diperuntukan untuk para pelanggan. Aplikasi ini dapat digunakan untuk pelanggan untuk melakukan cek tagihan air juga serta melaporkan aduan baik keluhan ataupun permasalahan yang dialami pelanggan selain juga terdapat beberapa informasi pelayanan yang yaitu suplai air, dan pasang baru.
 - d. Untuk mengatasi permasalahan pencurian air Perumda Air Minum Banyumili melakukan piket jaringan untuk melakukan pengawasan terhadap jaringan air. Piket jaringan ini dilakukan untuk meminimalisir pencurian air yang berada di jaringan pipa air dari embung Banyuwung menuju IPA Gunungsari.
 - e. Program SPAM Regional Bendungan Randugunting merupakan program yang digalakkan untuk membatu menambah debit air. Program ini merupakan kerja sama antar tiga daerah yaitu Kabupaten

Rembang, Pati, dan Blora. Dengan adanya program ini Kabupaten Rembang akan mendapat tambahan air dengan kapasitas 50liter/detik. Hal ini akan membantu pelayanan penyediaan air bersih dalam hal kuantitas dan kontinuitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor permasalahan pelayanan air bersih serta upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan. Indikator-indikator dari teori *Good Governance* menunjukkan faktor-faktor permasalahan pelayanan air bersih sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, menunjukkan tidak adanya permasalahan dalam hal pertanggungjawaban pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum Banyumili.
2. Transparansi, menunjukkan adanya permasalahan dalam hal komunikasi kepada pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian, pelanggan Perumda Air Minum Banyumili sulit untuk

beradaptasi dengan penggunaan media sosial sebagai media komunikasi baik melalui laman Instagram, Facebook, maupun layanan Whatsaap Perumda Air Minum Banyumili.

3. Daya Tanggap, menunjukkan adanya permasalahan yaitu petugas yang kurang tanggap hal ini disebabkan oleh tidak adanya prosedur yang jelas terkait pelayanan maupun pengaduan permasalahan.
4. Aturan Hukum, menunjukkan permasalahan yaitu belum tercapainya aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang telah ditetapkan di Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019.
5. Efektivitas dan efisiensi, menunjukkan permasalahan pada produksi dan distribusi air bersih, serta pencurian air sebagaimana yang disampaikan oleh Sanuri Pegawai Sub Bagian Teknik.

Upaya yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili untuk mengatasi permasalahan pelayanan air bersih yaitu, 1)

monitoring dan evaluasi pelayanan, 2) pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi, 3) mendirikan unit-unit cabang, 4) Aplikasi “Banyumili”, 5) Program SPAM Regional. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili belum berhasil dalam mengatasi permasalahan pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang. Hal ini karena upaya yang dilakukan belum dapat meningkatkan layanan air bersih yang diterima pelanggan baik dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitas. Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan, permasalahan pelayanan penyediaan air bersih masih terjadi hingga saat ini.

Teori *Good Governance* dalam penelitian ini menggunakan lima indikator (Akuntabilitas, Transparansi, Daya Tanggap, Aturan Hukum, serta Efektivitas dan Efisiensi) dalam menganalisis faktor permasalahan pelayanan air bersih. Hal ini dikarenakan lima indikator tersebut relevan dengan penelitian serta aspek penting yang mempengaruhi kualitas dan keberhasilan

layanan. Sedangkan empat indikator lainnya (Partisipasi, Berorientasi Konsensus, Berkeadilan, serta Visi Strategis) tidak digunakan karena cenderung mengarah pada aspek-aspek manajemen dan kepemimpinan yang lebih luas, serta tidak selalu langsung terkait dengan analisis mendalam terhadap masalah-masalah operasional atau struktural dalam pelayanan.

Beberapa keterbatasan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Beberapa narasumber yang cukup jauh dari jangkauan peneliti menjadi salah satu kendala utama dalam pengumpulan data primer. Kesulitan akses ke daerah terpencil dan terbatasnya transportasi menyebabkan keterbatasan dalam melakukan wawancara untuk mendapat gambaran pelayanan air bersih di daerah tersebut.
2. Peneliti memiliki keterbatasan dalam memperoleh data prosedur pelayanan. Hal ini dikarenakan Perumda Air Minum Banyumili belum memiliki prosedur

pelayanan yang jelas dan legal untuk setiap layanan yang diberikan termasuk dalam pengaduan permasalahan. Sehingga peneliti belum bisa menganalisis tahap-tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

3. Keterbatasan peneliti dalam mengklasifikasikan besaran cakupan layanan administrasi pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang ke dalam kategori tertentu. Hal ini dikarenakan tidak terdapat kategori yang pasti dalam pengklasifikasiannya.

SARAN

Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang perlu untuk melakukan pembenahan serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan air bersih yang prima bagi masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang, Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih yang

dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili dengan lebih ketat dan intens. Diharapkan dengan hal ini, Perumda Air Minum Banyumili akan lebih patuh untuk melaksanakan pelayanan penyediaan air bersih dengan lebih memperhatikan aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang diatur pada Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019.

2. Perumda Air Minum Banyumili Seharusnya melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala (1 tahun sekali) untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan pelanggan. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi Perumda Air Minum Banyumili dalam menyusun rencana kerja. Selain itu Perumda juga perlu menyediakan layanan bantuan kepada pelanggan atau kanal-kanal pengaduan masalah pelayanan air bersih yang mudah diakses pelanggan.
3. Pelanggan sebaiknya lebih peduli terhadap akses informasi yang dibagikan

Perumda Air Minum Banyumili di media sosial terkait dengan pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian ini masih terdapat pelanggan yang acuh terhadap informasi layanan yang dibagikan oleh Perumda Air Minum Banyumili.

4. Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat meneliti beberapa hal yang belum dapat dianalisis oleh penelitian yang telah dilakukan yaitu: menganalisis efektivitas prosedur pelayanan air bersih serta cakupan layanan administrasi yang ideal dalam pelayanan air bersih. Kedua hal tersebut masih belum banyak dikaji dan diteliti oleh penelitian-penelitian yang telah ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar : CV. Syakir Media Perss.
- Badan Pusat Statistik Kab. Rembang . (2021). *Kabupaten Rembang Dalam Angka 2021*. Rembang : BPS Kabupaten Rembang .
- Badan Pusat Statistik Kab. Rembang . (2023). *Kabupaten Rembang Dalam Angka 2023* . Rembang : BPS Kabupaten Rembang .
- Hardani, & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* . Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta .

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2022). *Buku Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2023*.

Kusmayadi, D., Rudiana, D., & Badruzaman, J. (2015). *Good Corporate Governance*. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi.

LAN & BPKP. (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul 1 dari 5 Modul Sosialisasi Sistem Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta : Penerbit LAN.

Manaf, A. (2016). *Modul Materi "Good Governance dan Pelayanan Publik"*. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputan Bidang Pencegahan, Komisi Pemberantasan Korupsi.

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Pers.

Nofianti, L. (2015). *Public Sector Governance Pada Pemerintahan Daerah*. Pekanbaru: LPPM UIN Suska.

Projojono, S. (2000). Definisi Akuntan Sektor Publik Dalam Upaya Penciptaan Good Government Governance. *Kongres Nasional Akuntansi IV* (hal. 143). Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia .

Wijaya, E. S., & Winarni, A. T. (2018). *Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik)*. Demak: Pustaka Magister.

Jurnal

Ariyanti, V. M., & Rijanti, T. (2022). Kepemimpinan Transformasional, Dukungan Organisasi, dan Self Efficacy Terhadap Kinerja

Karyawan pada PERUMDA Air Minum Banyumili. *SEIKO: Jurnal of Management & Business*, 60-70.

Hidayat, G. (2012). Kajian Optimalisasi dan Strategi Sumber Daya Air di Kabupaten Rembang. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 43-50.

Kharisma, B. (2014). *Good governance Sebagai Suatu Konsep Dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta: Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan*. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), 1-34.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.

Suprpto, E., & Nurhadiyati, A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Rembang). *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)*, 8(1).

Suryani, I. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus Di Kabupaten Rembang. *Jurnal of Politics and Government Studies*, 91-100.

Internet

_____. "Laporan Pelanggan PDAM pada situs Laporgub". (2020, September 29), (<https://laporgub.jatengprov.go.id/main/detail/70611.html#.Yyh hLNdBzIU>), Diakses pada 21/09/2022).

Arywono, B. (Penyunt.). (2020, Februari 3). "Pembuka Minta PDAM Rembang Tak Menambah Pelanggan Baru", (<https://jateng.idntimes.com/news/jateng/oetoro-aji/pembuka-minta-pdam-rembang-tak-menambah-pelanggan->

- baru?page=all, Diakses pada 27/09/2022).
- BPS Kabupaten Rembang. “Banyaknya Pelanggan PDAM, Jumlah Air yang Disalurkan, dan Nilai Produksi Menurut Kecamatan di Kabupaten Rembang, 2015”. (<https://rembangkab.bps.go.id/statictable/2017/08/01/374/banyaknya-pelanggan-pdam-jumlah-air-yang-disalurkan-dan-nilai-produksi-menurut-kecamatan-di-kabupaten-rembang-2015.html>, Diakses pada 27/09/2022).
- BPS Kabupaten Rembang. “Jumlah Pelanggan PDAM Menurut Kelompok Pelanggan 2021”. (<https://rembangkab.bps.go.id/indicator/7/538/1/jumlah-pelanggan-pdam-menurut-kelompokpelanggan.html>, Diakses pada 27/09/2022).
- BPS Kabupaten Rembang. Banyaknya Pelanggan PDAM, Jumlah Air yang Disalurkan, dan Nilai Produksi Menurut Kecamatan di Kabupaten Rembang, 2015. <https://rembangkab.bps.go.id/statictable/2017/08/01/374/banyaknya-pelanggan-pdam-jumlah-air-yang-disalurkan-dan-nilai-produksi-menurut-kecamatan-di-kabupaten-rembang-2015.html>. (diakses pada 27 Agustus 2022)
- BPS Kabupaten Rembang. Banyaknya Pelanggan PDAM, Jumlah Air yang Disalurkan, dan Nilai Produksi Menurut Kecamatan di Kabupaten Rembang, 2015. <https://rembangkab.bps.go.id/statictable/2017/08/01/374/banyaknya-pelanggan-pdam-jumlah-air-yang-disalurkan-dan-nilai-produksi-menurut-kecamatan-di-kabupaten-rembang-2015.html>, (diakses pada 27 Agustus 2022).
- BPS Kabupaten Rembang. Jumlah Pelanggan PDAM 2016-2017. <https://rembangkab.bps.go.id/indicator/7/534/2/jumlah-pelanggan-pdam.html>, (diakses pada 27 Agustus 2023).
- BPS Kabupaten Rembang. Jumlah Pelanggan PDAM 2018, 2019, 2021. <https://rembangkab.bps.go.id/indicator/7/534/1/jumlah-pelanggan-pdam.html>. (diakses pada 27 Agustus 2022).
- BPS Kabupaten Rembang. Jumlah Pelanggan PDAM Menurut Kelompok Pelanggan 2021. <https://rembangkab.bps.go.id/indicator/7/538/1/jumlah-pelanggan-pdam-menurut-kelompok-pelanggan.html>, (diakses pada 27 Agustus 2023).
- Hayati ID. “*Ulasan Pelanggan pada Laman Google Maps, PDAM Kabupaten Rembang*”. (<https://g.co/kgs/aUszVh>, Diakses pada 21/09/2022).
- NurFM Rembang. (2020, Januari 31). “PDAM Rembang Berubah Nama, Bupati “Stop Pelanggan Baru”. (<https://www.nurfmrembang.com/berita/pdam-rembang-berubah-nama-bupati-stop-pelanggan-baru>, Diakses pada 27/09/2022).
- Pemprov Jateng. “SPAM PDAM KAB. REMBANG PROVINSI JAWA TENGAH 2021”. (http://simanis.dpubinmarcipka.jatengprov.go.id/spam_pdam/detail/13, Diakses pada 27/09/2022)
- Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Tujuan dan Fungsi Perusahaan. <https://pdam.rembangkab.go.id/tujuan-dan-fungsi->

perusahaan/. (diakses pada 26 Agustus 2023).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Visi dan Misi. <https://pdam.rembangkab.go.id/visi-dan-misi/>, (diakses pada 26 Agustus 2023).

Syaefudin, A. (2017, November 14). "Warga Kecamatan Kaliori Keluhkan Air PDAM Rembang Tercampur Endapan", (<https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3726642/warga-kecamatan-kaliori-keluhkan-air-pdam-rembang-tercampur-endapan> , Diakses pada 21/09/2022).

Wings, A. "Ulasan Pelanggan pada Laman Google Maps, PDAM Kabupaten Rembang". (<https://g.co/kgs/15Lry6>, Diakses pada 28/09/2022).

Data Informasi Ringkasan Laporan Keuangan BUMD Kabupaten Rembang Tahun 2020.

Data Informasi Ringkasan Laporan Keuangan BUMD Kabupaten Rembang Tahun 2021.

Data Informasi Ringkasan Laporan Keuangan BUMD Kabupaten Rembang Tahun 2022.

Data Informasi Ringkasan Laporan Keuangan BUMD Kabupaten Rembang Tahun 2023.

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.

Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Rembang.

Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026, <https://bappeda.rembangkab.go.id/download/rencana-pembangunan-jangka-menengah-daerah-rpjmd-kabupaten-rembang-tahun-2021-2026/>