

SKRIPSI

**DAMPAK PERALIHAN TATA KELOLA AIR MINUM TERHADAP
VARIABILITAS PENGALIRAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD AIR
MINUM KABUPATEN SORONG**



Disusun Oleh

Nama : Asyifa Rahmawati

NIM : 146520122011

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS HUKUM ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH (UNIMUDA)
SORONG**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

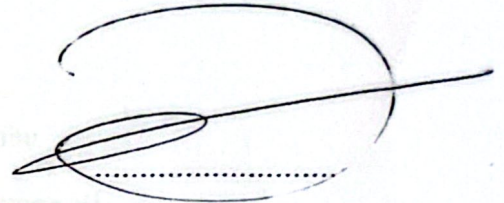
DAMPAK PERALIHAN TATA KELOLA AIR MINUM TERHADAP VARIABILITAS PENGALIRAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD AIR MINUM KABUPATEN SORONG

NAMA : Asyifa Rahmawati
NIM : 146520122011

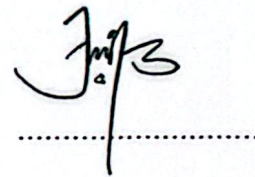
Telah disetujui tim pembimbing
Pada Sorong, 23 Mei 2026

Pembimbing I

Karmila Sinen, S.IP., M.I.P.
NIDN. 1421068801



Pembimbing II
Jusmin, M.Ec.Dev.
NIDN. 1401088801



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Sofyan Muhamad, S.IP., M.I.P.
NIDN. 1430039301

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Sorong, 23 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,

Matrai 10 ribu

Asyifa Rahmawati
NIM : 146520122011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah ayat 6-8)

“Semua jatuh bangunmu hal biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

Baskara Putra – Hindia

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui berbagai proses, tantangan, dan perjuangan yang telah dilalui, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada Allah SWT. Sang Maha Pemilik Kehidupan dan sebaik-baiknya tempat kembali. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis bersandar di setiap lelah, takut, dan doa-doa yang sering kali hanya mampu dipanjatkan dalam diam. Terima kasih atas rahmat, kesehatan, kekuatan, serta pertolongan yang tidak pernah putus sehingga penulis mampu melewati setiap proses hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Di saat langkah terasa berat dan dunia terasa begitu bising, hanya kepada-Mu penulis menemukan ketenangan, harapan, dan keyakinan untuk terus bertahan dan melangkah maju.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Bennu Abdullah dan Ibu Katmi, yang dengan segala keterbatasan pendidikan, hanya menempuh hingga tingkat sekolah dasar, namun telah berjuang tanpa lelah demi masa depan anak-anaknya. Dengan penuh ketulusan, doa, kasih sayang, pengorbanan, serta kerja keras yang tidak pernah putus, beliau berdua telah menanamkan nilai-nilai moral dan kebahagiaan, sehingga mampu mengantarkan anak-anaknya hingga anak perempuan terakhir ini meraih pendidikan sarjana. Persembahan ini merupakan wujud rasa hormat, cinta dan terima kasih yang tak

terhingga atas segala yang telah diberikan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Besar harapan penulis, semoga Bapak dan Ibu senantiasa diberikan kesehatan, umur yang panjang, serta kebahagiaan, dan dapat menyaksikan keberhasilan-keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

3. Kakak tercinta, Dewi Kusmiati, Syarifuddin, dan Adi Supriadi, yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman serta bantuan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
6. Pihak UPTD Air Minum Kabupaten Sorong beserta seluruh informan yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
7. Terima kasih kepada rekan kerja serta atasan di Kantor Wilayah DJBC Khusus Papua yang telah memberikan bantuan, arahan, kebersamaan, serta dukungan kepada penulis selama menjalani aktivitas pekerjaan dan penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya Ajeng Juliawati, Nur Madaniah Rimosan, Devista Kuhuwor, Masitra W. Patiran, dan Fresiya Priska Wildalita, yang telah memberikan kebersamaan, semangat, serta bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini
9. Partner yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Irwanto, A.Md.P., terima kasih telah menemani dan berjuang bersama penulis selama proses, penyusunan tugas akhir ini dalam berbagai keadaan. Terima kasih atas segala perhatian, dukungan, semangat, motivasi, serta kesediaannya mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

10. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Asyifa Rahmawati. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah mampu bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai sampai di titik ini. Terima kasih karena tetap berjalan dan terus berusaha, meskipun tidak selalu mudah melewati setiap prosesnya. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi berbagai keadaan, tetap mencoba walaupun sering merasa lelah, dan tetap percaya pada diri sendiri di tengah banyak keraguan. Bangga karena mampu menyelesaikan satu tahap kehidupan di tengah banyak segala proses yang telah dilalui. Selamat untuk diri sendiri karena sudah sampai sejauh ini. Semoga setelah ini tetap menjadi pribadi yang kuat, rendah hati, dan tidak berhenti berjuang untuk mimpi-mimpi berikutnya. *God thank you for being me an independent women, i know there is something greater but I am proud of this achievement.*

LEMBAR PENGESAHAN

DAMPAK PERALIHAN TATA KELOLA AIR MINUM TERHADAP VARIABILITAS PENGALIRAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD AIR MINUM KABUPATEN SORONG

NAMA : ASYIFA RAHMAWATI
NIM : 146520122011

Skripsi ini telah disahkan oleh Dekan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik (FHISIPOL)

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

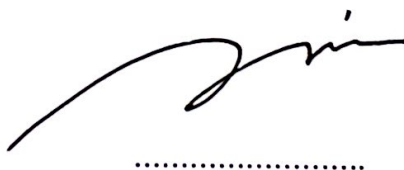
Pada :

Dekan FHISIPOL

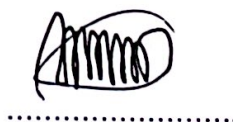
Agfajrina Cindra Pamungkas, M.H.I.
NIDN. 1420089201

Tim Penguji Skripsi

1. Yoga Andriyan, M.I.P.
NIDN. 1421059501


.....

2. Sofyan Muhamad, M.I.P.
NIDN. 1430039301


.....

3. Edi Supardi, M.A.P.
NIDN. 0012066601


.....

ABSTRAC

Asyifa Rahmawati/146520122011. DAMPAK PERALIHAN TATA KELOLA AIR TERHADAP VARIABILITAS PENGALIRAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD AIR MINUM KABUPATEN SORONG. Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.

The transfer of drinking water governance from the private sector to the local government is in Sorong Regency causing changes in the water distribution system and public services to the community. This research aims to describe the impact of the transition of water governance on the variability of water flow and public services at the Sorong Regency Drinking Water UPTD. The type of research used is qualitative research. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation involving the Head of Drinking Water UPTD, administrative staff, field operational staff, and PDAM customer communities as research informants. The research results show that the transition of management from the private party to the local government has not been fully followed by the readiness of governance and the optimal service system. This can be seen from the still occurrence of water distribution disruptions, unstable water pressure, limited network infrastructure, and slow response to community complaints. In addition, the coordination between agencies and service communication to the community is considered not to be running effectively. This condition has an impact on the decrease in the level of public satisfaction with clean water services in Sorong Regency. This research also found that the variability of water flow is influenced by inadequate infrastructure conditions, as well as weak operational management after the transition of governance. On the other hand, the openness of information, responsiveness of services, and the effectiveness of complaint handling still need to be improved so that public services can run better. Thus, institutional strengthening, improving the distribution system, improving infrastructure, and more responsive and transparent services are needed to support the sustainability of clean water services to the community.

Keyword : Clean Water Governance, Flow Variability, Public Services, UPTD Drinking Water Sorong Regency.

ABSTRAK

Asyifa Rahmawati/146520122011. DAMPAK PERALIHAN TATA KELOLA AIR TERHADAP VARIABILITAS PENGALIRAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI UPTD AIR MINUM KABUPATEN SORONG. Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong.

Peralihan tata kelola air minum dari pihak swasta kepada pemerintah daerah merupakan di Kabupaten Sorong menimbulkan perubahan dalam sistem distribusi air dan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengdeskripsikan dampak peralihan tata kelola air terhadap variabilitas pengaliran air serta pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan Kepala UPTD Air Minum, staf administrasi, staf operasional lapangan, dan masyarakat pelanggan PDAM sebagai informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan pengelolaan dari pihak swasta ke pemerintah daerah belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan tata kelola dan sistem pelayannya yang optimal. Hal tersebut terlihat terlihat dari masih terjadinya gangguan distribusi air, tekanan air yang tidak stabil, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta lambatnya respons terhadap keluhan masyarakat. Selain itu, koordinasi antarinstansi dan komunikasi pelayanan kepada masyarakat dinilai belum berjalan secara efektif. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kabupaten Sorong. Penelitian ini juga menemukan bahwa variabilitas pengaliran air dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur yang belum memadai, serta lemahnya pengelolaan operasional pasca peralihan tata kelola. Di sisi lain, keterbukaan informasi, responsivitas pelayanan, dan efektivitas penanganan pengaduan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih baik. Dengan demikian, diperlukan penguatan kelembagaan, peningkatan sistem distribusi, perbaikan infrastruktur, serta pelayanan yang lebih responsif dan transparan guna mendukung keberlanjutan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Kata Kunci : Tata Kelola Air Bersih, Variabilitas Pengaliran, Pelayanan Publik, UPTD Air Minum Kabupaten Sorong.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Dampak Peralihan Tata kelola Air Minum Terhadap Variabilitas Pengaliran dan Pelayanan Publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Rustamadji, M.Si. selaku Rektor Universitas Pendidikan Muhammadiyah (UNIMUDA) Sorong
2. Agfajrina Cindra Pamungkas, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Politik
3. Sofyan Muhamad, S.IP., M.I.P. selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Karmila Sinen, M.I.P. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan, masukan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Jusmin, M.Ec.Dev. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ir. Johanis Paitung, S.T. selalu Kepala UPTD Air Minum Kabupaten Sorong yang telah memberikan izin, data, dan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
7. Seluruh informan dan masyarakat yang telah bersedia memberikan informasi dan membantu penulis dalam proses penelitian.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, nasihat, serta kasih sayang kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Muhammad Irwanto, A.Md.P., selaku partner yang telah memberikan semangat, perhatian, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan, khususnya dalam kajian mengenai pengelolaan air bersih dan pelayanan publik.

Sorong, 23 Mei 2026
Penulis,

Asyifa Rahmawati
NIM : 14652012011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
2.1 Tata Kelola.....	16
2.2 Kebijakan Publik	18
2.3 Tata Kelola Air PDAM	21
2.4 Variabilitas Pengaliran Air PDAM	23
2.5 Pelayanan Publik.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Kerangka Konseptual	52
2.8 Definisi Operasional	55
2.9 Kerangka Berpikir.....	60

BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis Penelitian	61
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	62
3.3 Desain Penelitian	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5 Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sorong.....	66
4.1.1 Gambaran UPTD Air Minum Kabupaten Sorong	67
4.1.2 Sejarah Peralihan	68
4.1.3 Tugas dan Fungsi	69
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Dampak Peralihan Pengelola	70
4.2.2 Variabilitas Pengaliran Air	76
4.2.3 Kondisi Pelayanan Air	80
4.2.4 Faktor Penyebab	88
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	60
Gambar 4.1 Jadwal Sementara Pengaliran Air	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Definisi Operasional	55
Tabel 3.1 Daftar Informan Wawancara	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2. Surat Telah Dilaksanakan Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi Informan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air bersih merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Tanpa tersedianya air bersih, manusia tidak dapat melakukan berbagai aktivitas penting seperti memasak, minum, mandi, dan mencuci. Oleh karena itu, keberadaan air bersih sangat berkaitan langsung dengan kualitas hidup masyarakat (Junaedi, 2022). Dalam kajian kesehatan lingkungan, air dikategorikan sebagai bersih tidak hanya berdasarkan kejernihannya, melainkan juga karena terpenuhinya standar ilmiah yang ditetapkan oleh otoritas terkait.

Menurut Setioningrum et al., (2020), air dikatakan bersih apabila memenuhi persyaratan dari sisi fisik, kimia, dan mikrobiologi. Ketentuan ini mengacu pada regulasi nasional, yaitu Permenkes No. 416 Tahun 1990 dan Permenkes No.32 Tahun 2017, yang menjabarkan batas kandungan zat tertentu di dalam air seperti logam berat, tingkat Ph, zat organik, deterjen, dan keberadaan mikroorganisme seperti *total coliform*. Air yang tidak lolos satu atau lebih dari parameter tersebut berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi kesehatan. Oleh sebab itu, pentingnya dilakukan uji kualitas air secara berkala untuk menjamin air yang digunakan tidak berbahaya bagi masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari air bersih sangat penting dalam menciptakan masyarakat yang sehat, mendukung sistem sanitasi yang layak, serta mempercepat kemajuan pembangunan di berbagai wilayah.

Ketersediaan air yang aman dan terjangkau tidak hanya diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas hidup masyarakat. Sanitasi dan air bersih merupakan komponen penting dalam pencapaian target pembangunan berkelanjutan. Tanpa akses yang memadai terhadap air yang aman, berbagai program kesehatan dan pengembangan infrastruktur akan mengalami hambatan (Junaedi, 2022).

Sebelum didistribusikan kepada masyarakat, air harus melalui beberapa tahapan pengolahan di Instansi Pengolahan Air (IPA) agar memenuhi standar sebagai air bersih. Di mana air bersih sangat esensial dalam kehidupan manusia, baik untuk dikonsumsi maupun digunakan dalam kebutuhan rumah tangga. Oleh karena itu, ketersediaan air dengan kualitas dan kuantitas yang memadai menjadi hal yang tidak bisa ditawar.

Mengingat pentingnya peran air dalam kehidupan sehari-hari, negara berkewajiban memenuhi hak masyarakat atas akses air, yang dimana setiap individu berhak memperoleh air untuk memenuhi kebutuhan pokok. Sejalan dengan hal tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hadir sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan layanan publik di bidang penyediaan air minum (Lestari, et al., 2025).

Berdasarkan Permen Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) No. 27/PRT/M/2016, PDAM termasuk dalam kategori Badan Usaha Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), yaitu lembaga yang diberi mandat untuk menyelenggarakan layanan air minum secara profesional, berkelanjutan, dan berbasis kepentingan publik. Yang

meliputi kegiatan pengambilan air baku, pengolahan, penyimpanan, distribusi, hingga pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelaksanaannya, PDAM harus memenuhi standar minimum pelayanan air minum yang mencakup empat aspek penting, kualitas, kuantitas, kontinuitas, dan keterjangkauan. Dalam konteks penyelenggaraan SPAM, PDAM berkewajiban menyusun Rencana Pengembangan Sistem (RPS) serta menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan yang efektif, transparan, dan akuntabel (Rakyat, 2024).

Dalam konteks penyediaan layanan air minum, Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) mengatur bahwa penyelenggaraan SPAM bertujuan untuk menjamin tersedianya air minum dalam kuantitas, kualitas, dan kontinuitas. Oleh karena itu, pengelolaan air oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi sangat strategis dan membutuhkan tata kelola yang efektif, termasuk dalam proses peralihan pengelolaan dari swasta ke pemerintah daerah sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik.

Permasalahan dalam penyediaan air bersih tidak hanya semata berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, melainkan juga mencakup sistem distribusi yang belum berjalan secara optimal. Di berbagai wilayah, jaringan layanan PDAM masih belum mampu menjangkau seluruh komunitas secara merata, sementara proyeksi kebutuhan air bersih terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk di

Indonesia. Ketidakseimbangan ini mencerminkan lemahnya perencanaan dan tata kelola distribusi air yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, hambatan teknis seperti tekanan air yang tidak stabil serta kebocoran pada sistem perpipaan turut menjadi faktor utama yang menghambat keberlangsungan aliran air bersih. Kondisi tersebut berimplikasi langsung terhadap efektivitas layanan publik dan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna sebagai penerima manfaat layanan air minum dari pemerintah daerah (Ananda, et al., 2023).

Pada pertengahan tahun 2006, masyarakat di Distrik Aimas (Unit 1 dan Unit 2), Kabupaten Sorong, mengalami kesulitan mendapatkan air bersih. Menanggapi kondisi ini, Pemerintah Kabupaten Sorong menjalin kerja sama dengan PT Andriyani Jaya Abadi (PT AJA) melalui penandatanganan MoU untuk mengelola distribusi air bersih di kawasan tersebut. Direktur PT AJA, Nardi menjelaskan, bahwa saat awal periode kemitraan, jumlah pelanggan sangat terbatas, hanya sekitar 55 sambungan rumah (SR) pada tahun 2006.

Meski demikian, perusahaan menerapkan pelayanan yang responsif dan profesional. Sebagai hasilnya, antusiasme publik meningkat pesat sehingga dari tahun ke tahun jumlah pelanggan aktif bertambah signifikan, akhirnya mencapai sekitar 4.624 sambungan rumah (SR) hingga saat ini (Papuabaratpos, 2023).

Namun, di bulan Desember 2022, Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) mengambil alih pengelolaan sistem air minum. Proses ini dilakukan melalui unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Kabupaten Sorong, berdasarkan regulasi yang melarang pengelolaan air minum sepenuhnya oleh pihak swasta (merujuk pada Permen PUPR Nomor 122 Tahun 2015 Pasal 52 ayat 1 dan 2 serta Pasal 42 ayat 1 huruf D). meski pengelolaan diserahkan ke pemerintah, pihak PT AJA menyatakan tidak mempermasalahkannya.

Namun, mereka berharap capaian operasional dan efisiensi yang telah dibangun dapat dipertahankan oleh pemerintah. Tidak hanya itu, PT AJA menegaskan bahwa seluruh keuntungan dari kerjasama dibagi secara transparan yaitu 60% untuk perusahaan, dan 40% untuk Pemerintah Kabupaten. Sepanjang periode 2006 hingga 2021 semua pendapatan dan pengeluaran dilaporkan secara terbuka kepada Pemerintah Daerah, BPKAD, Bappeda, serta Inspektorat dan Dispenda Kabupaten Sorong. Bahkan total kontribusi PDAM yang tercatat mencapai sekitar Rp 1,908 miliar (Papuabaratpos, 2023).

Peralihan pengelolaan air bersih dari pihak swasta, yakni PT Andriyani Jaya Abadi, ke Pemerintah Kabupaten Sorong, menimbulkan dinamika baru dalam pelayanan publik, khususnya dalam distribusi air bersih. Setelah pengambilalihan tersebut, sejumlah warga di Distrik Aimas mengalami gangguan dalam pengaliran air, bahkan selama dua bulan berturut-turut aliran air PDAM tidak sampai ke rumah mereka. Sebagai

bentuk protes atas pelayanan yang tidak memadai, perwakilan warga dari sejumlah perumahan seperti KPR Cenderawasih, Malagusa, dan GGT Aimas, Kabupaten Sorong menghadap langsung kepada Bupati Sorong, Johny Kamuru, pada 19 Mei 2025 (Tribun Sorong, 2025).

Warga di kompleks KPR Cendrawasih (Jalur A-B, Kelurahan Malawili, Distrik Aimas) melaporkan mengalami kesulitan serius dalam memperoleh air bersih sejak pengelolaan dialihkan ke Pemerintah Kabupaten Sorong melalui Dinas PUPR. Sebelumnya, saat pengelolaan berada di tangan pihak swasta, pasokan air mengalir lancar dan kebutuhan warga terpenuhi tanpa kendala. Namun belakangan ini, aliran air mulai tersendat dan tidak menentu, meski warga tetap membayar tagihan setiap bulan sesuai konsumsi.

Mereka mempertanyakan penyebab kegagalan sistem pasokan air, mengingat seharusnya pengelolaan publik justru menjamin kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu penyebab yang dikemukakan adalah penutupan sumur di Kampung Malasaum oleh pemilik ulayat setempat karena belum tercapainya kesepakatan soal sewa lahan. Pemerintah daerah melalui Dinas PUPR tengah membahas solusi, termasuk menyediakan air tangki sebagai alternatif sementara bagi pelanggan yang terdampak (BalleoNews, 2023).

Kondisi yang terjadi di Distrik Aimas mengindikasikan bahwa peralihan pengelolaan air minum belum sepenuhnya disertai dengan kesiapan tata kelola air yang memadai. Terjadinya gangguan pengaliran air dalam jangka waktu yang lama, mulai dari hitungan hari hingga berbulan-

bulan, di tengah tetap berlangsungnya penagihan kepada pelanggan, serta lemahnya respon dan komunikasi dari pihak pengelola baru, menunjukkan adanya permasalahan serius dalam penyelenggaraan distribusi air bersih sebagai bagian dari pelayanan publik.

Pada masa swasta, aliran air berlangsung lancar, responsif terhadap keluhan, dan transparan mengenai biaya serta pencapaian operasional. Kini, berita mengenai gangguan distribusi justru memunculkan kesan bahwa pengelolaan publik belum memiliki sistem respon yang memadai serta komunikasi yang kurang efektif kepada pengguna (BalleoNews, 2023). Ketiadaan informasi perkembangan dan ketidakpastian mengenai kapan pelayanan pulih membuat warga merasa diabaikan.

Banyak pelanggan menilai bahwa tanggapan pengelola baru lambat, dan tidak ada mekanisme resmi yang jelas untuk menyampaikan kegelisahan mereka, hal yang sebelumnya relatif tersedia ketika dikelola swasta menimbulkan beban ekonomi signifikan terutama bagi keluarga berpenghasilan rendah. Situasi ini memperkuat narasi bahwa pengambilalihan pengelolaan belum diikuti kesiapan kelembagaan yang memadai untuk menjaga keberlanjutan dan mutu pelayanan publik air bersih (BalleoNEWS, 2023).

Setelah pengelolaan PDAM dialihkan dari PT Andriyani Jaya Abadi ke Pemerintah Kabupaten Sorong, warga di sejumlah kawasan Distrik Aimas, termasuk KPR Cenderawasih, Malagusa, dan GGT, menyatakan ketidakpuasan yang mendalam terhadap layanan air bersih.

Mereka mengalami ketiadaan aliran air hingga berbulan-bulan, namun tetap menerima tagihan penuh. Kondisi ini menimbulkan beban ekonomi tambahan karena mereka harus membeli air tangki dengan harga yang tinggi. Warga membandingkan pelayanan ini dengan masa pengelolaan swasta yang dinilai lebih lancar, cepat tanggap, dan transparan, minimnya komunikasi dari pengelola baru serta ketiadaan mekanisme penyampaian keluhan yang efektif memperkuat persepsi bahwa pemerintah daerah belum siap secara kelembagaan untuk mengelola layanan publik air bersih secara optimal (Suara Sorong, 2023).

Pasca peralihan pengelolaan air bersih dari PT Andriyani Jaya Abadi ke unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Air Minum Kabupaten Sorong, sejumlah warga KPR Cenderawasih mulai merasakan penurunan kualitas layanan. Salah satu keluhan utama yang disuarakan masyarakat adalah absennya pasokan air bersih selama beberapa minggu berturut-turut, sementara penagihan dari PDAM tetap berjalan tanpa penyesuaian. Hal ini menimbulkan tekanan ekonomi tambahan, terutama karena warga harus membeli air dari luar dengan harga yang tidak murah.

Lebih dari sekadar masalah teknis, ketidakpastian informasi dan ketiadaan respon cepat dari pihak pengelola menyebabkan ketidakpuasan dan memperkuat persepsi bahwa pihak pemerintah belum siap secara kelembagaan dan administratif dalam mengelola layanan publik air bersih secara optimal. Sebagian warga bahkan menilai bahwa pelayanan yang

diberikan oleh pihak swasta sebelumnya lebih teratur dan sigap dalam menangani masalah (Papua Barat Pos, 2023).

Kondisi memburuknya pelayanan pasca peralihan mencerminkan adanya kelemahan mendasar dalam aspek tata kelola. Ketidaksiapan struktur organisasi pengelola baru terlihat dari tidak optimalnya penanganan distribusi dan minimnya kebijakan operasional yang efektif. Selain itu, koordinasi antar lembaga, khususnya antara pemerintah daerah dan masyarakat adat, tidak berjalan dengan baik, sebagaimana ditunjukkan dengan ditutupnya akses sumber air oleh pihak adat di Kampung Malasum tanpa solusi bersama. Kurangnya transparansi dalam proses transisi dan minimnya komunikasi publik juga turut menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelola baru. Hal ini memperkuat dugaan bahwa peralihan pengelolaan tidak dibarengi dengan kesiapan kelembagaan dan sistem pendukung yang memadai, sehingga berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan air bersih di Kabupaten Sorong (Radar Sorong, 2023).

Dalam pertemuan tersebut, warga menyampaikan harapan agar UPTD Air Minum segera melakukan perbaikan agar aliran air bersih kembali normal. Mereka juga menyampaikan bahwa selama air tidak mengalir, mereka tetap dikenakan tagihan, yang tidak adil oleh masyarakat. Di mana, warga terpaksa mengandalkan sumber alternatif seperti air hujan atau membeli air tangki dengan harga sekitar Rp.150.000 per tangki. Kondisi ini tentu menambah beban ekonomi, terutama bagi keluarga dengan

penghasilan terbatas. Keluhan juga muncul terhadap UPTD Air Minum yang dinilai tidak responsif, hingga warga merasa perlu membawa persoalan ini langsung ke kepala daerah (Tribun Sorong, 2025).

Ketidakpastian pasokan air bersih pasca pengambilalihan oleh pemerintah telah menimbulkan keresahan di kalangan warga Distrik Aimas. Banyak warga mengeluhkan bahwa air PDAM tidak mengalir selama sehari-hari, bahkan berminggu-minggu, padahal mereka tetap dibebani tagihan secara rutin. Situasi ini dianggap tidak adil dan memperberat beban ekonomi, terutama bagi masyarakat dengan penghasilan terbatas, karena harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membeli air dari luar. Selain itu, tidak adanya pemberitahuan umum yang berkembang di tengah warga adalah bahwa pelayanan oleh pihak swasta sebelumnya jauh lebih teratur, cepat tanggap, dan transparan. Oleh karena itu, masyarakat menuntut agar pemerintah daerah segera melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan air bersih yang ada saat ini (Suara Sorong, 2023).

Masalah ini menunjukkan bahwa transisi pengelolaan dari swasta ke pemerintah daerah tidak serta-merta memperbaiki kualitas pelayanan, justru menimbulkan tantangan baru dalam tata kelola distribusi air kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sorong. Salah satu tantangan utamanya adalah ketidakteraturan dalam aliran air bersih yang disalurkan oleh PDAM secara langsung berkaitan dengan tingkat kehilangan yang terjadi dalam sistem distribusi. Hal ini ditemukan bahwa

variabilitas aliran disebabkan oleh dua bentuk kehilangan air utama, yaitu kehilangan air fisik dan kehilangan air non-fisik (komersial).

Kedua jenis kehilangan ini memberikan dampak nyata terhadap kontinuitas dan cakupan distribusi air bersih kepada pelanggan. Kehilangan air non fisik, atau sering disebut kehilangan teknis, mencakup kebocoran pipa induk distribusi, sambungan pipa yang rusak, luapan dari tangki, serta kebocoran pada pipa sambungan dari jaringan utama menuju meteran pelanggan. Kondisi ini menyebabkan volume air seharusnya disalurkan ke pelanggan justru hilang dalam jaringan, sehingga mengurangi jumlah air yang tersedia untuk kebutuhan konsumsi masyarakat (Pratama & Purnaini, 2024).

Variabilitas pengaliran air mengacu pada ketidakstabilan atau perubahan yang terjadi dalam distribusi air bersih, baik dari segi waktu, tekanan, maupun volume aliran. Dalam praktiknya, pola konsumsi air masyarakat tidak bersifat konstan, melainkan mengalami fluktuasi sesuai dengan aktivitas harian pengguna. Hal ini menyebabkan adanya jam-jam tertentu di mana penggunaan air mencapai puncaknya, seperti pagi hari saat masyarakat melakukan aktivitas domestik seperti mandi dan masak yang berdampak langsung terhadap menurunnya tekanan air di jaringan. Sebaliknya, pada malam atau dini hari ketika aktivitas berkurang, tekanan air cenderung meningkat karena volume konsumsi menurun.

Perubahan ini menciptakan ketidakseimbangan dalam pasokan air, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat mengganggu kontinuitas dan efisiensi layanan. Selain itu, fluktuasi tersebut dapat menyebabkan kehilangan air yang signifikan, baik akibat kebocoran maupun kesalahan pencatatan, yang pada akhirnya merugikan baik pelanggan maupun penyedia layanan air bersih (Oktavianto & Rosariawari, 2023).

Di sisi lain, kehilangan air non-fisik lebih banyak berkaitan dengan aspek administratif dan operasional. Hal ini meliputi meteran air pelanggan yang buram atau macet, kesulitan dalam pencatatan karena meteran terkunci atau terendam, hingga kurangnya pemeriksaan terhadap keakuratan data pencatatan. Ketidaktepatan pencatatan volume konsumsi ini membuat perhitungan distribusi air menjadi tidak akurat dan mengakibatkan volume air yang seolah-olah tidak tercatat sebagai konsumsi, padahal telah digunakan oleh pelanggan. Situasi ini menimbulkan kerugian ganda, baik bagi perusahaan daerah air minum maupun bagi masyarakat, yang mungkin tidak menerima pasokan air secara merata dan kontinu (Pratama & Purnaini, 2024).

Dalam konteks perubahan manajemen, dari swasta ke pemerintah daerah, aspek-aspek seperti kehilangan air dan kualitas distribusi menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana perbaikan atau kemunduran layanan terjadi. Jika sistem tidak dikelola secara efisien terutama dalam hal pengawasan kebocoran, pencatatan konsumsi, dan perawatan infrastruktur maka aliran air yang diterima masyarakat akan terus mengalami fluktuasi.

Oleh karena itu, keberhasilan pengelolaan distribusi air bukan hanya diukur dari jumlah air yang diproduksi, tetapi juga dari kemampuan untuk mengontrol kehilangan dan memastikan aliran air sampai ke masyarakat secara adil, kontinu, dan merata (Pratama & Purnaini, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, peralihan pengelolaan PDAM Kabupaten Sorong dari pihak swasta ke pemerintah daerah tidak serta merta diikuti dengan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Proses transisi pengelolaan justru memunculkan berbagai persoalan, khususnya yang berkaitan dengan ketidakstabilan pengaliran air bersih, meningkatnya tingkat kehilangan air baik secara fisik maupun nonfisik, serta lemahnya sistem pengelolaan distribusi yang berdampak langsung pada kontinuitas layanan kepada masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan serius dalam aspek tata kelola, mulai dari kesiapan kelembagaan, efektivitas koordinasi antarinstansi, hingga transparansi dan komunikasi publik yang belum berjalan secara optimal. Keterbatasan kemampuan pengelola dalam mengantisipasi gangguan teknis, mengendalikan kehilangan air, serta merespons keluhan masyarakat secara cepat mengindikasikan bahwa pengambilalihan pengelolaan belum didukung oleh sistem yang memadai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengkaji dampak peralihan tata kelola PDAM terhadap variabilitas pengaliran air serta implikasinya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, khususnya pada periode pasca peralihan pengelolaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja tantangan tata kelola yang dihadapi dalam penyediaan layanan air bersih pasca peralihan pengelolaan PDAM dari pihak swasta ke pemerintah daerah di Kabupaten Sorong?
2. Bagaimana variabilitas pengaliran air PDAM pasca peralihan pengelola dari swasta ke pemerintah daerah di Kabupaten Sorong?
3. Bagaimana dampak peralihan pengelolaan PDAM dari pihak swasta ke pemerintah daerah terhadap efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sorong?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tantangan yang muncul dalam penyediaan layanan air bersih di Kabupaten Sorong dan tantangan pengelolaan PDAM setelah dialihkan dari pihak swasta kepada pemerintah daerah.
2. Mendeskripsikan kondisi variabilitas aliran air PDAM pasca peralihan pengelolaan dari swasta ke pemerintah daerah di Kabupaten Sorong.

3. Menganalisis dampak perubahan tata kelola PDAM dari pihak swasta ke pemerintah daerah terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sorong.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pemerintah daerah :

Menjadi rujukan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik air bersih yang lebih tepat, efektif dan berkelanjutan.

2. Pengelola UPTD Air Minum :

Memberikan bahan evaluasi bagi pengelola UPTD dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan dan distribusi layanan air bersih pasca peralihan dari swasta ke pemerintah.

3. Kalangan akademis :

Menyediakan referensi empiris dan konseptual bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tata kelola dan pelayanan publik pada sektor penyediaan air bersih.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Tata Kelola

Secara umum, tata kelola (*governance*) dapat dipahami sebagai suatu proses atau mekanisme dalam penyelenggaraan kewenangan untuk mengarahkan, mengatur, dan mengendalikan sumber daya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Konsep ini tidak hanya menekankan pada aspek struktur atau lembaga, melainkan juga mencakup pola hubungan, koordinasi, dan akuntabilitas antar pihak yang terlibat. Tata kelola menuntut adanya transparansi, partisipasi, akuntabilitas, serta efektivitas agar penyelenggara organisasi, baik di sektor publik maupun privat, dapat berjalan secara adil, terbuka, dan berorientasi pada hasil. Dengan demikian, tata kelola dipandang sebagai kerangka yang memastikan setiap keputusan dan tindakan organisasi dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan aturan norma yang berlaku (Djumadil et al., 2019).

Dema et al., (2021) menyatakan, tata kelola pemerintahan merupakan sebuah konsep yang sudah lama diperkenalkan dan memiliki beragam definisi di kalangan akademisi maupun praktisi. Secara umum, tata kelola mengacu pada cara bagaimana kekuasaan dan kewenangan dijalankan untuk menjawab persoalan publik, dengan berlandaskan pada prinsip, nilai, serta aturan yang baik oleh masyarakat. Tata kelola mencerminkan bagaimana pemimpin suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan, mengelola sumber daya, dan merespons berbagai persoalan masyarakat dengan tetap mengandung nilai demokrasi. Dengan demikian, tata kelola pemerintahan

dapat dipahami sebagai suatu sistem atau mekanisme yang melibatkan pemerintah bersama aktor-aktor lain dalam mendistribusikan kewenangan, mengambil keputusan, serta mengelola sumber daya melalui kebijakan yang menekankan prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat.

Menurut Rahayuningtyas & Setyaningrum (2018), tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dipahami sebagai penyelenggaraan negara yang mengutamakan amanat rakyat dengan tujuan meningkatkan kemandirian, mewujudkan pembangunan berkelanjutan, serta mencapai keadilan sosial. Salah satu indikator tercapainya tata kelola yang baik adalah terselenggaranya pemerintahan yang bebas dari praktik korupsi.

Untuk itu, Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) juga mengembangkan seperangkat prinsip yang mencakup akuntabilitas, transparansi, pengawasan, partisipasi, profesionalisme, responsivitas, efisiensi, efektivitas, hingga penegakan hukum. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diyakini menjadi dasar terbentuknya tata kelola pemerintahan yang mampu menciptakan sistem penyelenggaraan negara yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Faharudin, (2023) menyatakan, tata kelola atau *governance* pada dasarnya dipahami sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengelola kepentingan publik. *Good governance* kemudian dimaknai sebagai bentuk

penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, efektif, efisien, serta mampu menjaga keseimbangan peran negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata kelola merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun organisasi publik. Dalam konteks penelitian ini, tata kelola air pada PDAM menjadi cerminan nyata dari praktik *good governance*, sebab pengelolaan air bersih sebagai layanan dasar masyarakat menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi publik. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu memastikan pelayanan air berjalan secara adil, merata, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

2.2 Kebijakan Publik

Menurut Iriawan, (2024) kebijakan publik merupakan pijakan konseptual yang digunakan untuk memahami masalah penelitian. Teori-teori yang dipilih tidak cukup hanya dicantumkan, tetapi harus dianalisis dan dipertimbangkan kesesuaiannya dengan fokus penelitian. Selanjutnya, teori tersebut disintesis agar membentuk kerangka pemikiran yang relevan dengan tujuan penelitian. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dirancang pemerintah atau kelompok tertentu guna menjawab persoalan masyarakat dalam bidang sosial, politik, maupun ekonomi.

Proses kebijakan publik meliputi tahapan perumusan, pelaksanaan, hingga evaluasi yang melibatkan berbagai aktor, baik dari unsur negara

maupun non-negara. Melalui pemahaman tersebut, kajian teori kebijakan publik menjadi landasan penting bagi penelitian karena memberikan kerangka konseptual untuk menelaah bagaimana suatu kebijakan dibentuk dan dijalankan demi kepentingan masyarakat.

Menurut Listiani (2004), kebijakan publik dapat dimaknai sebagai seperangkat keputusan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mengatur penyelenggaraan layanan. Kebijakan ini berfungsi sebagai pedoman dalam memberikan layanan yang bersifat transparan, dapat dipertanggungjawabkan, serta berorientasi pada kepentingan publik. Melalui regulasi seperti Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004, ditegaskan bahwa setiap bentuk pelayanan publik harus dilaksanakan secara terbuka, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, kebijakan publik bukan hanya sekadar aturan normatif, tetapi juga instrumen untuk menjamin kualitas layanan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat.

Menurut Mercyana T.Z (2011), kebijakan publik merupakan bentuk kebijakan yang khusus berkaitan dengan peran pemerintah dalam mengatur, mengarahkan, serta mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Kebijakan ini tidak hanya berfungsi sebagai produk keputusan pemerintah, tetapi juga mencerminkan kepentingan bersama yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Dengan demikian, kebijakan publik dapat dipahami sebagai

seperangkat keputusan yang disusun dan dijalankan pemerintah demi kepentingan masyarakat secara menyeluruh, mencakup aspek politik, ekonomi, maupun budaya.

Adapun menurut Surjana (2018), menjelaskan bahwa kebijakan publik dan implementasinya merupakan proses yang kompleks karena melibatkan berbagai aktor dengan kepentingan berbeda, seperti pemerintah, masyarakat, dan swasta. Kompleksitas tersebut menuntut pendekatan yang holistik agar kepentingan seluruh pemangku kepentingan dapat terakomodasi. Implementasi kebijakan publik tidak hanya sekadar menjalankan keputusan pemerintah, tetapi juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat sebagai pihak yang merasakan langsung dampaknya.

Dengan demikian, teori kebijakan publik dan implementasinya menjadi kerangka penting dalam menilai sejauh mana suatu kebijakan mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan. Dalam penelitian ini, implementasi kebijakan publik pada sektor pelayanan air bersih tercermin melalui kerja sama antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong dan PT Andriyani Jaya Abadi yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman (MoU) mengenai pengelolaan dan penyediaan air bersih. Kerja sama tersebut merupakan wujud kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Oleh karena itu, kajian mengenai peralihan tata kelola dari swasta ke pemerintah menjadi relevan untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan tersebut

berimplikasi terhadap variabilitas pengaliran air serta kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa kebijakan publik berperan sebagai instrumen penting dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui mekanisme yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan umum. Dalam konteks penelitian ini, keterkaitan kebijakan publik dengan PDAM Kabupaten Sorong terletak pada bagaimana pemerintah daerah menyusun, mengimplementasikan, serta mengevaluasi kebijakan pengelolaan air bersih.

Hal ini mencakup upaya untuk menjamin distribusi air yang adil, meningkatkan kualitas pelayanan, kebijakan publik tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi juga menjadi landasan strategis bagi PDAM Kabupaten Sorong dalam mewujudkan pelayanan air bersih yang merata dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

2.3 Tata Kelola Air PDAM

Siwij et al. (2024) menyatakan, tata kelola PDAM sebagai salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada dasarnya mengacu pada prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang menekankan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, independensi, dan kesetaraan dalam penyelenggaraan layanan publik. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan agar PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mampu memenuhi fungsi sosial melalui penyediaan air bersih yang adil dan

berkelanjutan bagi masyarakat (PP No. 54 Tahun 2017; Komite Nasional Kebijakan Governance, 2006).

Meski demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar PDAM di Indonesia masih menghadapi kendala serius, seperti rendahnya kinerja keuangan, lemahnya keterbukaan informasi, serta kurang optimalnya pemanfaatan teknologi dan kapasitas manajemen, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Angraini & Suhandi (2023) menyatakan, tata kelola PDAM sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada dasarnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih sekaligus menjalankan fungsi ekonomi daerah. Mengacu pada PP No. 54 Tahun 2017 tentang BUMD, pengelola PDAM menekankan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang mencakup transparansi, akuntabilitas, independensi, responsivitas, dan keadilan. Dalam praktiknya, tata kelola PDAM sering dijelaskan melalui kerangka teori keagenan, di mana pemerintah daerah sebagai prinsipal memberi mandat kepada manajemen PDAM selaku agen untuk mengelola perusahaan dengan baik.

Agar tidak terjadi konflik kepentingan maupun asimetri informasi, perusahaan dengan baik. Agar tidak terjadi konflik kepentingan maupun asimetri informasi, mekanisme tata kelola dijalankan melalui fungsi pengawasan, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi. Selain itu, proses korporatisasi yang diatur dalam regulasi terkini juga mendorong informasi. Selain itu, proses korporatisasi yang diatur dalam regulasi terkini juga

mendorong PAM agar lebih profesional dengan mengadopsi praktik bisnis swasta, tanpa menghilangkan orientasi pelayanan publik. Dengan demikian, tata kelola PAM idealnya menjadi instrumen yang menyeimbangkan kepentingan bisnis dan fungsi sosial, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan air minum daerah

Dengan demikian, tata kelola PDAM tidak semata-mata dipahami sebagai mekanisme pengelolaan untuk menghasilkan keuntungan bagi daerah, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam menjamin transparansi, akuntabilitas dan profesionalisme melalui penerapan prinsip *Good Corporate Governance* serta penguatan korporatisasi. Implementasi tata kelola yang baik diharapkan mampu menciptakan keseimbangan antara orientasi bisnis dan fungsi sosial, sehingga PDAM dapat meningkatkan kinerja kelembagaan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan air bersih.

2.4 Variabilitas Pengaliran Air PDAM

Variabilitas air dalam layanan PDAM secara umum merujuk pada ketidakstabilan atau perbedaan dalam penyediaan air bersih yang diterima oleh pelanggan. Ketidakteraturan ini dapat terlihat dari fluktuasi jumlah pasokan, perubahan kualitas akibat proses pengolahan maupun kondisi jaringan distribusi, serta perbedaan kontinuitas aliran antarwaktu maupun antarwilayah. Sedangkan menurut Laurensia et al., (2024) menyatakan, variabilitas pengaliran dapat dipahami sebagai perubahan dalam distribusi air yang mencakup aspek kuantitas, tekanan, serta kontinuitas suplai.

Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa maupun kondisi tertentu, salah satu bentuk yang umum terjadi adalah variabilitas temporal, yakni perubahan aliran berdasarkan dimensi waktu, seperti perbedaan distribusi pada pagi, siang, dan malam hari, maupun perbedaan suplai antara musim kemarau dan musim penghujan.

Variabilitas air dalam konteks pelayanan PDAM dapat dipahami sebagai ketidakaturan dalam jumlah, ketersediaan, serta distribusi air bersih yang diterima pelanggan dari waktu ke waktu. Kondisi ini biasanya tercermin pada fluktuasi volume air yang dipasok, perbedaan kualitas akibat proses pengolahan maupun kondisi jaringan serta ketidakmerataan distribusi antarwilayah. Selain itu, Ramadhani et al. (2023), menegaskan bahwa ketersediaan air bersih merupakan faktor penting yang sangat memengaruhi kehidupan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masing sering dijumpai kendala berupa keterbatasan sumber air baku, pencemaran lingkungan, dan distribusi yang belum merata. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabilitas air bukan hanya menyangkut aspek kuantitas, tetapi juga mencakup kualitas dan kesinambungan distribusi yang berimplikasi pada kepuasan pelanggan.

2.5 Pelayanan Publik

Nelvianti et al., (2024) menyatakan, pelayanan publik secara umum dipahami sebagai segala bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam perspektif administrasi, pelayanan publik tidak hanya berhubungan dengan penyediaan

barang atau jasa, tetapi juga mencakup proses, prosedur, serta interaksi antara penyelenggara dengan penerima layanan. Pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan standar tertentu agar pelaksanaannya konsisten, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Lebih lanjut, kualitas pelayanan publik dapat nilai melalui lima dimensi pokok dengan menggunakan model teori SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuraman et al. (1988) yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang secara luas digunakan sebagai kerangka analisis dalam menilai kualitas pelayanan pada sektor publik maupun sektor swasta. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, melainkan juga sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.7.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan	Indrastuti Dwi Suryani	2015	Kualitatif deskriptif	Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan PDAM Kabupaten Rembang dipengaruhi oleh

n Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus di Kabupaten Rembang				lima dimensi kualitas yaitu <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>. Pada dimensi <i>tangible</i> tingkat kepuasan pelanggan mencapai 89,09% dengan kategori sangat puas. Dimensi <i>reliability</i> memperoleh nilai 80,04% dan masuk kategori cukup puas. Sementara itu, <i>responsiveness</i> sebesar 86,09%, <i>assurance</i> 85,64% dan <i>empathy</i> 86,12% seluruhnya berada pada kategori puas. Secara umum,
---	--	--	--	---

				kualitas pelayanan tergolong baik, namun kelemahan masih terdapat pada aspek <i>reliability</i>, khususnya berhubungan dengan kelancaran distribusi air, mutu air yang disalurkan, serta proses dari penanganan keluhan pelanggan.
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Kepuasan	Abdul Rahman	2016	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan

dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar				berperan penting dalam meningkatkan loyalitas terhadap PDAM Kota Makassar.
Analisis Pelayanan Umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu	Andis Marcella dan Parjiyana	2018	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umum di PDAM Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu masuk dalam kategori cukup baik. Pada indikator persyaratan, sebagian besar pegawai menilai sudah baik, namun

				dari sisi pelanggan masih didominasi penilaian cukup baik. Prosedur pelayanan juga dinilai cukup baik oleh mayoritas pelanggan, meskipun sebagian kecil menganggapnya belum sesuai standar yang ditetapkan. Dari aspek waktu pelayanan, baik pegawai maupun pelanggan mengakui adanya kendala, terutama keterlambatan distribusi air serta lamanya proses penanganan pengaduan. Pada
--	--	--	--	---

				indikator biaya atau tarif, responden menilai sudah sesuai standar dan relatif terjangkau. Produk layanan, seperti ketersediaan loket pembayaran dan petugas, memperoleh penilaian baik, meskipun dari sisi pelanggan masih ada yang menilai cukup baik. Sementara itu, dalam hal pengelolaan pengaduan, pegawai menilai pelayanan sudah baik, tetapi pelanggan masih melihat adanya keterbatasan,
--	--	--	--	---

				khususnya pada kecepatan tindak lanjut keluhan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan PDAM Tirta Indra telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu distribusi air, efektivitas pengelolaan pengaduan, serta optimalisasi fasilitas layanan. Penulis merekomendasikan agar PDAM meningkatkan
--	--	--	--	--

				kualitas pelayanan, termasuk penambahan personel, perbaikan infrastruktur pipa, serta peningkatan profesionalisme pegawai agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat.
Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai	Hasdin awati dan Abd. Wahid	2022	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik yang diberikan PDAM Sinjai belum berjalan secara optimal. Berdasarkan indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, ditemukan

				beberapa permasalahan utama. Pada aspek kemampuan merespons pelanggan, PDAM Sinjai dinilai belum maksimal karena masih terdapat keluhan masyarakat yang tidak segera mendapatkan solusi. Dari sisi kecepatan pelayanan yang harus menunggu lebih karena keterbatasan teknis. Ketepatan dan kecermatan pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, tetapi belum sepenuhnya
--	--	--	--	---

				memuaskan masyarakat karena masih ada ketidaksesuaian antara kebutuhan pelanggan dengan tindak lanjut yang diberikan. Ketepatan waktu pelayanan juga belum konsisten, sebab sejumlah keluhan baru bisa ditangani dalam kurun waktu lebih dari dua hari. Sementara itu, dalam menanggapi keluhan, PDAM Sinjai belum sepenuhnya berhasil memberikan solusi yang menyeluruh, meskipun telah
--	--	--	--	---

				disediakan layanan pengaduan langsung maupun melalui aplikasi daring. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, di antaranya faktor alam (seperti hujan deras yang menghambat perbaikan), izin pengguna lahan saat perbaikan pipa, kebocoran pad pipa yang sudah tua, serya keterbatasan daya listrik dan peralatan. Kendala-kendala tersebut
--	--	--	--	---

				berkontribusi terhadap lambannya distribusi air bersih kepada masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun PDAM Sinjai telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdampak aspek-aspek penting yang perlu diperbaiki. Temuan ini menjadi rujukan penting bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam menilai sejauh mana responsivitas pelayanan publik
--	--	--	--	--

				mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan air bersih.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi	Rina Susanti Harton o, Siti Nuraini , & Pria Sanuba ri	2023	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan, bukti fisik (<i>tangible</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji parsial dimensi dengan pengaruh paling kuat

				adalah <i>responsiveness</i> dan <i>tangible</i>, sementara <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i> juga terbukti signifikan namun dengan pengaruh lebih rendah. Secara simultan, kualitas pelayanan PDAM Tirta Patriot berkontribusi sebesar 74,5% terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.
Analisis Pelayanan	Rahmat Minang	2024	Penelitian <i>mix method</i> , yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Jaringan Air Berdih PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan	gi Purba, Muhamad Yusa, dan Ari Sandya vitri		menggabungkan pendekatan deskriptif kualitatif dan kualitatif.	sebagian besar pelanggan puas terhadap tekanan dan kualitas air. Namun, aspek kontinuitas, kecukupan pemakaian, penanganan pengaduan, akurasi meteran, serta sikap petugas masih perlu ditingkatkan. Evaluasi kinerja PDAM dari 2020-2022 mengalami penurunan nilai dari 50,44 menjadi 46,89 dengan kategori “cukup”. Aspek operasional sedikit membaik, aspek keuangan menurun signifikan,
--	--	--	--	---

				sedangkan administrasi relatif stabil. Rekomendasi penelitian menekankan peningkatan infrastruktur, pengelolaan pasokan 24 jam, kualitas pengolahan air, perluasan jaringan, adopsi teknologi pengaduan, penggunaan meter pintar, serta peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan dan survei rutin pelanggan.
Kualitas Pelayanan dalam	Yanti Heryanto	2018	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus di Kelurahan Margadadi)				PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu masih belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari dimensi pelayanan seperti <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, dan <i>assurance</i> yang dinilai belum maksimal, sedangkan aspek <i>empathy</i> sudah dianggap baik. Dari sisi kepuasan pelanggan, pelayanan yang diberikan juga belum sepenuhnya sesuai maupun melampaui harapan masyarakat. Adapun faktor yang
--	--	--	--	---

				menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan meliputi kondisi musim (kesulitan mendapatkan air saat kemarau dan tingginya kekeruhan air di musim hujan), pelanggan yang menunggak pembayaran, serta keterbatasan jumlah pegawai teknis dan distribusi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, PDAM melakukan beberapa upaya, seperti menambah dosis bahans kimia (tawas, kaporit) ketika kualitas air
--	--	--	--	--

				menurun akibat kekeruhan, serta menerapkan sanksi berupa pemutusan sambungan air bagi pelanggan yang menunggak pembayaran lebih dari dua bulan atau melakukan pelanggaran yang merugikan perusahaan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Darma Ayu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan masih tergolong belum optimal, baik
--	--	--	--	--

				dari aspek pelayanan maupun dari tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri.
Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	Arin Nurwid ya, Heri Sawiji, dan Tri Murwa ningsih	2022	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati berbeda pada tiap dimensi pelayanan. Pada aspek bukti langsung (<i>tangible</i>), pelanggan merasa puas karena sarana dan prasarana, kemudahan pembayaran, serta penampilan pegawai dinilai memadai. Pada dimensi

				keandalan (<i>reliability</i>), meskipun prosedur pelayanan cukup mudah dipahami dan kualitas air terjamin melalui uji laboratorium rutin, pelanggan masih belum terkait distribusi air yang belum berlangsung 24 jam penuh di seluruh wilayah. Dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menunjukkan hasil positif, dimana pelanggan merasa puas dengan sikap ramah, sopan, dan profesionalitas pegawai dalam
--	--	--	--	---

				menangani masalah. Aspek daya tanggap (<i>responsiveness</i>) juga mendapat penilaian baik karena pegawai cepat merespons keluhan, baik melalui layanan langsung maupun media pengaduan, serta segera memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan perhatian, seperti koreksi rekening akibat kebocoran pipa dan kunjungan langsung ke rumah pelanggan. Adapun hambatan utama dalam
--	--	--	--	---

				pelayanan mencakup keterbatasan sumber air baku, jaringan pipa yang sudah tua, serta pemadaman listrik oleh PLN. Untuk mengatasi kendala tersebut, PDAM Tirta Bening melakukan berbagai langkah, antara lain menambah sumber air baku baru, mengganti pipa secara bertahap, serta memasang genset guna mengantisipasi gangguan distribusi akibat padamnya listriknya. Secara umum, penelitian ini
--	--	--	--	---

				menyimpulkan bahwa meskipun sebagian besar dimensi pelayanan dinilai baik dan mampu memberikan kepuasan, namun aspek keandalan terutama dalam distribusi air bersih perlu ditingkatkan.
Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor PDAM Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam	Sesarius Rindo, Sugeng Rusmi wari, dan Dewi Citra Larasari	2017		Penelitian ini membuktikan bahwa responsivitas pegawai PDAM Kota Malang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi sederhana menunjukkan nilai

Penyediaa n Air Bersih				koefisien sebesar 0,545 dengan kontribusi pengaruh sebesar 29,7%, sementara sisanya 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat responsivitas pegawai dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan pelanggan, maka semakin meningkatkan pula kepuasan pelanggan terhadap layanan air bersih PDAM Kota
------------------------------	--	--	--	---

				Malang. Dengan demikian, aspek responsivitas pegawai menjadi faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor penyediaan air bersih.
Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum pada Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Tirawuta	Fetni, Sudirman Basa, Anis Ribcali Septiana	2023	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Simbune tergolong cukup baik pada dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Namun, masih diperlukan perbaikan pada aspek sarana

Kabupaten Kolaka Timur				dan prasarana. Faktor internal yang memengaruhi mutu layanan meliputi fasilitas, disiplin, tanggung jawab, keterampilan, prosedur pelayanan, dan eksternal mencakup kondisi alam (musim hujan/kemarau), kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan, serta hubungan antara PDAM dan masyarakat.
------------------------------	--	--	--	---

Dalam penulisan ini terdapat 10 artikel jurnal atau penelitian terdahulu berskala nasional yang relevan dengan topik pelayanan publik Penyedia Air Minum (PAM). Penelitian-penelitian tersebut dengan kajian ini terletak pada fokus terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan,

di mana sebagian besar peneliti (Suryani, 2015; Rahman, 2016; Marcella & Parjiyana, 2018; Heryanto, 2018; Rindo et al., 2017; Hadinawati & Wahid, 2022; Hartono et al., 2023; Purba et al., 2024; Nurwidya et al., 2022; Fetni et al., 2023) menggunakan dimensi pelayanan publik seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai acuan analisis. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif sebagaimana dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya, serta mengadopsi kerangka teori yang sama dalam menilai pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda. Jika penelitian terdahulu lebih menekankan pada kualitas layanan atau responsivitas di daerah masing-masing, penelitian ini mengkaji bagaimana transisi tersebut berdampak terhadap variabilitas distribusi air dan mutu layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas kualitas pelayanan, tetapi juga menghadirkan perspektif baru terkait tata kelola dan distribusi air pdam dari swasta ke pemerintah daerah di Kabupaten Sorong.

2.7 Kerangka Konseptual

Definisi konseptual digunakan untuk menjelaskan batasan serta karakteristik dari fenomena atau konsep yang menjadi fokus penelitian. Penjabaran ini bertujuan memberikan gambaran konseptual agar peneliti dapat memahami makna setiap konsep yang digunakan, sehingga ruang lingkup penelitian dapat ditetapkan secara jelas dan terarah.

1.5.1 Tata kelola Air PDAM

Menurut Siwij et al. (2024) menyatakan bahwa tata kelola PDAM adalah proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk memastikan pelayanan air bersih berjalan efektif dan berkelanjutan. Sebagai BUMD, PDAM menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* yang mencakup transparansi, akuntabilitas, independensi, responsivitas, dan kesetaraan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung pembangunan daerah sesuai ketentuan perundang-undangan.

1.5.2 Variabilitas Pengaliran Air PDAM

Menurut Laurensia et al. (2024) menyatakan bahwa variabilitas pengaliran air adalah perubahan debit, tekanan, dan kontinuitas distribusi air bersih yang diterima pelanggan, yang dapat dipengaruhi oleh faktor teknis seperti kapasitas produksi, kondisi jaringan pipa, dan pola konsumsi masyarakat. Variabilitas pengaliran air digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat efektivitas pengelolaan serta distribusi air dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik.

1.5.3 Pelayanan Publik PAM

Menurut Zahra et al., (2024) Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok aparatur negara sebagai pelayanan negara dan pelayanan masyarakat, termasuk badan usaha milik daerah (BUMD). Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik

tersebut adalah Perusahaan Air Minum (PAM), yang berperan sebagai bagian dari struktur dan sistem penyediaan serta penyaluran air bersih di daerah, termasuk Kabupaten Sorong. Sebagai perusahaan daerah yang berada di garis depan dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, setelah pemerintah pusat.

Dengan demikian kerangka konseptual penelitian tersebut, disusun untuk memahami dampak peralihan tata kelola PAM terhadap variabilitas pengaliran serta penyelenggaraan pelayanan publik air minum di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong. Peralihan tata kelola dipandang sebagai faktor yang memengaruhi proses pengelolaan dan distribusi air bersih, yang selanjutnya berimplikasi pada kondisi pengaliran air dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kerangka konseptual ini digunakan sebagai pedoman analisis guna membatasi ruang lingkup penelitian serta memperjelas fokus kajian agar pembahasan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

2.8 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini merupakan uraian mengenai aspek-aspek yang digunakan penulis untuk menjelaskan serta menentukan cara pengukuran setiap variabel. Melalui definisi operasional, variabel penelitian seperti tata kelola air PAM, variabilitas pengaliran air, dan dampak terhadap pelayanan publik dapat dijelaskan secara terukur sehingga memudahkan proses analisis pada konteks penelitian di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong.

Tabel 2.8.1 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Definisi Operasional	Pengumpulan Data	Pertanyaan
Dampak Peralihan Tata Kelola Air PAM	Transparansi, Akuntabilitas, Efisiensi, Responsivitas	Tata kelola air diartikan sebagai upaya manajemen (Perusahaan Air Minum) PAM dalam mengelola sumber daya air, meliputi keterbukaan informasi,	Wawancara mendalam dan dokumentasi	1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pendistribusian aliran air PAM? 2. Sejauh mana UPTD PAM menyampaikan informasi terkait

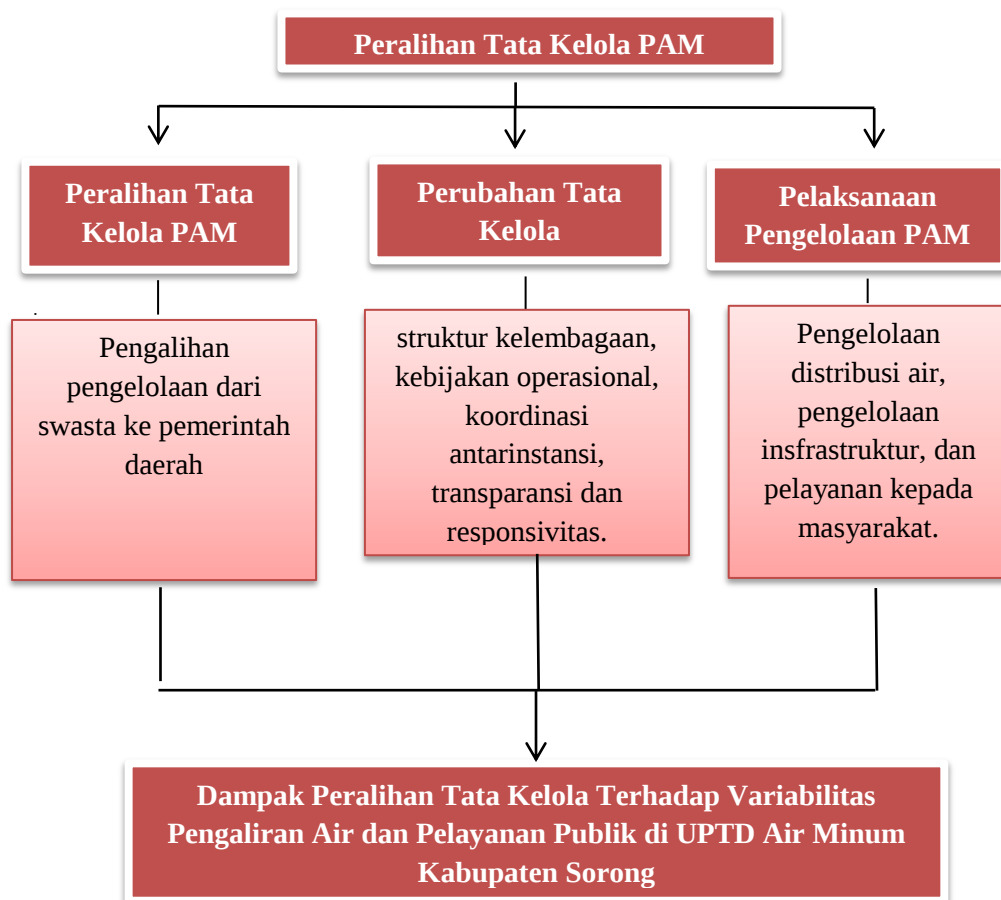
		pertanggungj awaban, penggunaan sumber daya secara efisien, serta tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat.		pengelolaan air secara terbuka kepada masyarakat? 3. Bagaimana bentuk pertanggungj awaban PAM dalam menjalankan tugas pengelolaan air? 4. Apakah sumber daya yang dimiliki PAM dimanfaatka n dengan cara yang efisien dalam pelayanan air bersih?
--	--	---	--	--

				5. Bagaimana PAM menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan air?
Variabilitas Pengaliran Air PAM	Kontinuitas aliran, Tekanan air, Jadwal distribusi	Variabilitas pengaliran air diartikan sebagai tingkat kestabilan distribusi air yang dirasakan pelanggan, baik dari segi ketersediaan, kekuatan tekanan, maupun ketepatan	Wawancara, observasi lapangan, dan data skunder	1. Bagaimana tingkat keberlangsungan aliran air PAM yang diterima oleh pelanggan? 2. Apakah tekanan air yang diterima pengguna sudah memadai untuk

		jadwal lapangan penyaluruan.		memenuhi kebutuhan sehari-hari? 3. Sejauh mana PAM mampu menyalurkan air sesuai dengan jadwal distribusi yang ditetapkan?
Pelayanan Publik	Kualitas layanan tanggapan, Kemudahan akses, kesopanan petugas	Mutu pelayanan, respon terhadap keluhan (<i>responsiveness</i>), kemudahan akses (<i>assurance</i>), sikap dan kesopanan	Wawancara dan observasi	1. Bagaimana masyarakat menilai mutu layanan yang diberikan PAM? 2. Seberapa cepat dan tepat PAM merespons keluhan

		petugas (<i>empathy</i>), dan kondisi fasilitas pelayanan (<i>tangibles</i>)		pelanggan? 3. Apakah masyarakat merasa mudah dalam mengakses pelayanan yang disediakan PAM? 4. Bagaimana sikap dan kesopanan petugas PAM ketika melayani pelanggan?
--	--	---	--	--

2.9 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini menggambarkan alur analisis mengenai dampak peralihan tata kelola dari swasta ke pemerintah daerah terhadap pengelolaan air minum di unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Air Minum Kabupaten Sorong. Peralihan tersebut membawa perubahan dalam sistem pengelolaan, baik dari sisi struktur kelembagaan, kebijakan operasional, koordinasi antarinstansi, maupun penerapan prinsip transparansi dan responsivitas dalam pelayanan air minum.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, penulis terlebih dahulu menjelaskan jenis penelitian yang digunakan agar arah dan pendekatan penelitian menjadi jelas. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono, (2011) menyatakan, penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi alamiah dengan penulis berperan sebagai instrumen utama. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan hasil penelitian lebih diarahkan pada pendalaman makna daripada upaya melakukan generasi.

Yusuf (2014:328) menyatakan, bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu startegi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Dengan demikian, penelitian ini ditematkan dalam kerangka kualitatif, sebab pendekatan ini dianggap paling tepat untuk menelaah secara mendalam terkait tata kelola air PDAM, terutama dalam memahami keragaman distribusi air serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Air Minum Kabupaten Sorong. Penetapan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi objek penelitian dengan fokus kajian yang membahas dinamika tata kelola pengelolaan air minum serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) bulan, yang terhitung sejak dinyatakan lulus pada ujian usulan proposal hingga selesai proses pengumpulan data lapangan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Februari sampai dengan bulan April tahun 2026.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian ini disusun untuk menggambarkan secara sistematis langkah-langkah yang ditempuh dalam proses kajian, mulai dari perancangan hingga analisis data. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus utama diarahkan pada dampak peralihan tata kelola distribusi air PAM, variabilitas aliran, pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong. Dalam pelaksanaannya, penelitian ditempatkan pada kondisi alami (*natural setting*), di mana penulis berperan sebagai instrumen utama.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menekankan interpretasi makna daripada perhitungan angka. Melalui desain ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai peralihan pengelolaan air PAM pasca peralihan dari swasta ke pemerintah daerah, sekaligus mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015 :309), dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan standar penelitian, diperlukan penggunaan teknik pengumpulan data yang tepat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengumpulan data yang relevan dengan pendekatan kualitatif, yaitu melalui observasi partisipatif yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses tata kelola pdam dan variabilitas serta bagaimana pelayanan publik. Kemudian wawancara terbuka dan mendalam bersama subjek penelitian yaitu kepala UPTD Air Minum, teknisi pendistribusian air, dan staf pelayanan publik untuk mengetahui tata kelola pengaliran air, kemudian faktor-faktor yang menghambat pendistribusian air, serta tingkat pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong.

Tabel 3.4.1 Daftar Informan Wawancara

Informan	Keterangan
Kepala UPTD Air Minum (Ir. Johanis Paitung, S.T.)	Kebijakan dan dampak perubahan tata kelola air pdam
Staf Administrasi (Arni Lisma Girsang)	Sistem manajemen dan regulasi pelayanan PDAM
Staf Teknis Lapangan (Reidaldy Agus Ratumurun)	Kondisi teknis, variabilitas pengaliran, sistem distribusi, dan kendala distribusi
Pelanggan/Pengguna (Bapak Subagio RT 10/RW 03, Kelurahan Malawili dan Bapak Nyoman RT 08/RW 03, Kelurahan Malagusa)	Persepsi masyarakat terhadap perubahan pelayanan.

Dengan demikian, pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangan relevansi terhadap fokus kajian. Informan yang terdiri dari pimpinan UPTD Air Minum, staf administrasi, staf teknis lapangan, serta pelanggan dipilih karena memiliki peran, pengalaman, dan pemahaman yang relevan mengenai kebijakan serta dampak perubahan tata kelola pengelolaan air minum.

Melalui wawancara dengan para informan tersebut, diharapkan data yang diperoleh komprehensif terkait dampak peralihan air pdam Kabupaten Sorong, sistem manajemen, variabilitas pengaliran air, kondisi teknis distribusi, serta persepsi masyarakat terhadap perubahan pelayanan yang terjadi.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menganalisis data secara berkesinambungan selama proses penelitian berlangsung. Model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hurbeman meliputi empat tahapan utama, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan-kesimpulan atau verifikasi. Keempat komponen ini berlangsung secara siklus dan saling berhubungan agar hasil analisis lebih mendalam dan akurat.

Dengan demikian, proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap dampak peralihan tata kelola air PDAM terhadap pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sorong

Kabupaten Sorong merupakan salah satu daerah di Provinsi Papua Barat Daya (yang dikenal dengan sebutan Kepala Burung Papua) yang memiliki peran strategis sebagai pusat kegiatan ekonomi dan pemerintahan. Secara administratif, Kabupaten Sorong mencapai sekitar 13.075,90 km² (BPS Kabupaten Sorong, 2024). Secara geografis, wilayah ini berbatasan dengan Kabupaten Raja Ampat di sebelah utara, Kabupaten Tambrauw di sebelah timur, Kota Sorong di sebelah barat, serta Laut Seram di sebelah selatan. Kondisi topografi Kabupaten Sorong cukup bervariasi, mulai dari dataran rendah di wilayah pesisir hingga perbukitan di bagian tengah dan utara, yang memberikan pengaruh terhadap pola pemukiman serta distribusi infrastruktur publik, termasuk jaringan air bersih.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kabupaten Sorong pada tahun 2023 mencapai 119.506 jiwa dengan tingkat kepadatan yang relatif rendah, yaitu sekitar 9 jiwa per kilometer persegi. Pertumbuhan penduduk yang meningkat serta penyebaran wilayah yang luas menjadi tantangan tersendiri dalam penyediaan pelayanan publik secara merata, termasuk penyediaan air bersih oleh UPTD. Dari aspek pembangunan, Pemerintah Kabupaten Sorong berpedoman pada Rencana Pembangunan Daerah (RPD) Tahun 2023-2026 yang menekankan peningkatan kualitas infrastruktur, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintahan yang transparan serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat

(Bappeda Kabupaten Sorong, 2023). Program prioritas daerah juga diarahkan untuk memperkuat konektivitas antarwilayah dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan di sektor air minum, pendidikan, dan kesehatan.

Dengan karakteristik wilayah yang luas dan heterogen, Kabupaten Sorong memerlukan strategi pembangunan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap kondisi geografis serta sosial ekonomi masyarakatnya. Gambaran umum ini menjadi dasar untuk memahami dinamika pengelolaan air PAM dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di wilayah tersebut.

4.1.1 Gambaran Umum UPTD Air Minum Kabupaten Sorong

UPTD Air Minum pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sorong merupakan unit pelaksana teknis daerah yang bertugas mengelola Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). UPTD ini dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Kabupaten Sorong Nomor 41 Tahun 2005 tentang Pembentukan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah, yang kemudian mengalami perubahan melalui Keputusan Bupati Kabupaten Sorong Nomor 80 Tahun 2006. Dalam pelaksanaannya, UPTD berada di bawah koordinasi Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, dengan wilayah kerja meliputi kawasan perkantoran Aimas dan perumahan Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong.

4.1.2 Sejarah Peralihan

Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) pada awalnya dilaksanakan oleh pihak swasta, yaitu PT Andriyani Jaya Abadi, berdasarkan perjanjian kerja sama tahap I dengan Nomor 690/037 dan Nomor 13/AJA-MoU/AMSi/2013 yang ditetapkan pada 8 Januari 2013. Kerja sama ini berkaitan dengan pengelolaan dan operasional air minum di Kabupaten Sorong dengan jangka waktu selama 5 (lima) tahun, terhitung hingga 8 Januari 2018. Selanjutnya kerja sama tersebut diperpanjang melalui tahap II berdasarkan Nomor 690/532 dan Nomor 06/AJA-MoU/AMSi/2018 yang ditandatangani pada 4 Januari 2018, dengan masa berlaku selama 5 (lima) tahun sejak 8 Januari 2018 sampai dengan 8 Januari 2023.

Peran dan kemitraan badan usaha dalam penyelenggaraan pengelolaan SPAM di Kabupaten Sorong pada saat itu dilaksanakan melalui kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Sorong dengan PT Adriyani Jaya Abadi. Kerja sama tersebut menjadi bentuk keterlibatan pihak swasta dalam mendukung pelayanan air minum kepada masyarakat dan telah berjalan sejak tahun 2013. Namun, untuk menjamin keberlangsungan operasional dan efektivitas pengelolaan SPAM sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemerintah daerah memandang perlu membentuk lembaga pengelola yang berada di bawah pemerintah daerah. Oleh karena itu, dibentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah Air Minum (UPTD AM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sorong.

Setelah berakhirnya masa kerja sama tersebut, pengelolaan operasional SPAM tidak lagi dilakukan oleh pihak swasta, melainkan dialihkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong melalui UPTD Air Minum pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Peralihan ini menunjukkan adanya perubahan sistem pengelolaan dari pihak swasta ke pemerintah daerah, termasuk dalam pengelolaan infrastruktur berupa bangunan dan jaringan distribusi air minum.

4.1.3 Tugas dan Fungsi UPTD Air Minum Kabupaten Sorong

UPTD Air Minum Kabupaten melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang serta melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR). Dalam melaksanakan tugas tersebut, UPTD menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) dalam bidang pelayanan air minum di wilayah Kabupaten Sorong,
2. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat,
3. Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya,
4. Pengkoordinasian dan bimbingan teknis terhadap unit-unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM),

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas, sesuai tugas dan fungsinya,
6. Pelaksanaan tugas teknis operasional sesuai ruang lingkup dengan persetujuan Kepala Dinas.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Dampak Peralihan Pengelola

Peralihan pengelolaan air bersih dari pihak swasta kepada pemerintah daerah melalui UPTD Air Minum Kabupaten Sorong menimbulkan berbagai dampak, baik dari sisi internal organisasi maupun terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dampak tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, kesiapan operasional serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pada masa awal peralihan. Salah satu dampak utama yang dihadapi oleh UPTD adalah keterbatasan tenaga kerja pada saat awal peralihan. Hal ini terjadi karena berakhirnya kontrak kerja sama pihak swasta tidak diiringi dengan kesiapan tenaga kerja dari pihak pemerintah daerah.

“Pada saat peralihan, kami belum memiliki pegawai karena kontrak dari pihak swasta berakhir pada tanggal 8 Januari 2023. Sementara itu, pegawai baru belum juga tersedia di hari itu”. (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya kekosongan tenaga kerja yang berdampak pada belum optimalnya pelaksanaan

operasional pelayanan air bersih. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan pengalaman tenaga kerja berpengaruh langsung terhadap belum optimalnya sistem pelayanan, khususnya pada bidang administrasi dan pelayanan pelanggan. Hal ini memperlihatkan bahwa kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan proses peralihan pengelolaan layanan air bersih.

Selain itu, tenaga kerja yang direkrut oleh UPTD merupakan pegawai baru yang belum memiliki pengalaman di bidang pengelolaan air minum. Hal ini disebabkan karena tidak adanya karyawan dari pihak swasta yang bersedia bergabung, meskipun telah dilakukan upaya pengundangan.

“Karena tidak ada satupun karyawan dari swasta yang datang setelah kami undang, akhirnya kami harus merekrut pegawai baru. Sementara itu, kami juga butuh pegawai untuk mengisi beberapa bagian, seperti teknis, administrasi, sampai keuangan. Tapi pegawai yang baru ini belum punya pengalaman di bidang pengelolaan air, jadi di awal peralihan memang banyak kendala yang kami hadapi. Termasuk bagian pelayanan sempat mengalami kendala karena belum terlalu paham pada sistemnya, jadi prosesnya sempat tidak berjalan lancar dan masyarakat juga sempat mengaduhkan keluhan terkait pembayaran. ” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Permasalahan ini menunjukkan bahwa keterbatasan pengalaman tenaga kerja berdampak langsung pada belum optimalnya sistem pelayanan, terutama pada aspek administrasi dan pelayanan pelanggan.

Selain aspek sumber daya manusia, kendala juga terjadi pada ketersediaan data pendukung. Hingga saat penelitian dilakukan, data dari pihak pengelola sebelumnya belum sepenuhnya diserahkan kepada UPTD, sehingga menyulitkan dalam proses pengelolaan dan pemetaan jaringan distribusi air.

“Data-data dari pihak PT Andryani Jaya Abadi sampai sekarang belum diserahkan, sehingga kami mengalami kesulitan dalam memahami jaringan yang ada di lapangan”. (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026)

Belum tersedianya data pendukung tersebut menyebabkan pihak UPTD mengalami kondisi hambatan dalam memahami sistem distribusi yang telah ada sebelumnya. Kondisi ini turut memengaruhi efektivitas pengelolaan dan penanganan masalah distribusi air di lapangan.

Selain permasalahan yang dihadapi oleh pihak UPTD, dampak dari peralihan pengelolaan juga dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan air minum. Pada tahap awal peralihan, sejumlah pengguna menyampaikan keluhan yang

belum berjalan secara optimal, baik dari aspek pengaliran air maupun pelayanan administrasi.

“Waktu masih di pegang PT Adryani siang malam jalan, lancar dan waktu ada keluhan dari masyarakat di sini langsung cepat di atasi sih” (Bapak Subagio, Ketua RW 03 pengguna layanan air minum, 15 April 2026)

Namun, setelah terjadi peralihan, kondisi pelayanan dinilai mengalami penurunan, terutama pada aspek kelancaran distribusi air.

“Ini ga nentu ya semenjak air tidak lancar ini saya sudah pasang air bor, saya tidak bisa harap air PDAM ini, makanya saya bikin sumur bor ini, karena kita berumah tangga ini kebutuhan banyak, air ini kan kebutuhan dasar kalo kurang ya ga bisa yaa” (Bapak Nyoman, pengguna layanan air minum, 16 April 2026)

Selain itu, terdapat pula persepsi masyarakat yang membandingkan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah peralihan.

“Ya kalo yang dulu kan kita sangat-sangat memuaskan lah, kalo yang sekarang pokoknya begitulah miris” (Bu Widya, pengguna layanan air minum, 16 April 2026)

Menanggapi kondisi tersebut, pihak UPTD Air Minum Kabupaten Sorong menjelaskan bahwa terdapat perbedaan dalam sistem pengelolaan yang diterapkan antara pihak swasta dan pemerintah daerah. Namun demikian, UPTD tetap berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan air kepada masyarakat.

“Kualitas pelayanan kami ya begitu yang saya bilang, kalo swasta dan pemerintah beda, ya tetap kita juga berusaha untuk pelayanan kita seperti swasta kemaren” (Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peralihan pengelolaan air bersih memberikan dampak yang cukup signifikan, baik secara internal maupun eksternal. Dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia dan tidak tersedianya data pendukung menjadi kendala utama dalam proses operasional. Sementara itu, dari sisi eksternal masyarakat merasakan penurunan kualitas layanan, terutama pada aspek kelancaran pengaliran air dan responsivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan kelembagaan dan sumber daya menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan proses peralihan pengelolaan layanan publik.

Berdasarkan teori kualitas SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), dampak peralihan pengelolaan air bersih di Kabupaten Sorong menunjukkan adanya perubahan pada beberapa aspek kualitas pelayanan. Salah satu aspek yang terlihat adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai distribusi air mengalami penurunan dibandingkan dengan

masa pengelolaan oleh pihak swasta. Kondisi pengaliran air yang tidak stabil menunjukkan bahwa aspek reliability belum berjalan secara optimal karena pelayanan belum mampu diberikan secara konsisten kepada masyarakat.

Selain itu, aspek daya tanggap (*responsiveness*) juga belum berjalan secara optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan UPTD Air Minum Kabupaten Sorong dalam memberikan respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat terkait lambatnya penanganan masalah pelayanan dan respons terhadap pengaduan pelanggan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia serta belum optimalnya operasional pada masa awal peralihan pengelolaan.

Dari sisi jaminan pelayanan (*assurance*), keterbatasan pengalaman pegawai baru dan belum tersedianya data pendukung dari pengelolaan sebelumnya turut memengaruhi proses pelayanan kepada masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa kesiapan kelembagaan dan kemampuan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Dengan demikian, peralihan pengelolaan air bersih dari pihak swasta kepada pemerintah daerah tidak hanya berdampak pada sistem operasional internal, tetapi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

4.2.2 Variabilitas Pengaliran Air

Berdasarkan dokumen resmi yang diakses melalui laman UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, telah ditetapkan suatu jadwal sementara pengaliran air yang ditetapkan sebagai acuan dalam pendistribusian air kepada pelanggan.

JADWAL SEMENTARA PENGALIRAN JARINGAN AIMAS SISTEM GILIR I						
NO.	TANGGAL BULAN TAHUN	Hari	ALIRAN KANAN (UNIT 1)	ALIRAN KIRI (UNIT 1)	ALIRAN KANAN (UNIT 2)	ALIRAN KIRI (UNIT 2)
			Jalur B, Jalur D, Jl. Rambutan	Jalur A, KPR CEND.	Jl. Buncis, Jl. Terong, GGT, Jl. Unamin	Jl. Tomat, Labu, Timun, Villa- Azhar, Jl. Wallet
1	30 October 2023	Senin	Mengalir	Mengalir	Off	Mengalir
2	31 October 2023	Selasa	Off	Mengalir	Mengalir	Off
3	01 November 2023	Rabu	Mengalir	Off	Off	Mengalir
4	02 November 2023	Kamis	Off	Mengalir	Mengalir	Off
5	03 November 2023	Jumat	Mengalir	Off	Off	Mengalir
6	04 November 2023	Sabtu	Off	Mengalir	Mengalir	Off
7	05 November 2023	Minggu	Mengalir	Off	Off	Mengalir
8	06 November 2023	Senin	Off	Mengalir	Mengalir	Off

Gambar 4.2 Jadwal Sementara Pengaliran Air Sistem Gilir I (Sumber :UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, 2023)

Berdasarkan dokumen resmi UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, sistem distribusi air di wilayah Aimas pada tahun 2023 diterapkan secara bergilir. Hal ini mencerminkan dalam jadwal pengaliran yang menunjukkan bahwa distribusi air tidak berlangsung secara kontinu, melainkan diatur berdasarkan pembagian hari dan wilayah tertentu. Dalam jadwal tersebut terlihat adanya pembagian aliran pada beberapa jalur dan unit pelayanan, di mana pada waktu tertentu sebagian wilayah memperoleh aliran air, sementara wilayah lainnya tidak mendapatkan

aliran (off). Pola ini mengindikasikan bahwa distribusi air belum merata dan masih mengandalkan sistem pengaliran bergilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, distribusi air kepada masyarakat dilakukan dengan sistem pengaliran bergilir dan pembagian wilayah distribusi ke dalam beberapa blok. Sistem tersebut diterapkan untuk menjaga agar aliran air tetap dapat menjangkau seluruh pelanggan, terutama wilayah yang berada pada bagian paling jauh dari jaringan distribusi.

“Ya kita memastikan dengan dua model untuk distribusi ke masyarakat, kalo pagi mengalir malam kita stop dari jam 6 sampai jam 10 pagi, nanti jam 2 atau jam 3 baru distribusi lagi sampai jam setengah 5 seperti itu setiap hari, jadi tidak 24 jam, tapi kalo kita mau memaksimalkan air ke pelanggan kita harus blok-blok dulu, memang air ada, karena itu tadi kalo semua bersama ada yang bagian depan dapat tapi bagian belakang paling jauh pasti tidak akan dapat, ya makanya kita bikin giliran di blok-blok”
(Ir.Johanis Paitung. S.T, Kepala UPTD, Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026)

Berdasarkan pernyataan tersebut, sistem distribusi air dilakukan secara bergilir dengan mempertimbangkan kondisi jaringan dan jangkauan pelayanan kepada pelanggan. Pembagian distribusi ke dalam beberapa blok dilakukan agar aliran air dapat menjangkau seluruh wilayah pelayanan secara lebih merata, meskipun pengaliran belum dapat dilakukan selama 24 jam penuh.

“ Dalam satu minggu itu kadang dia ngalir kadang tidak, jadi sebagai pengguna ini merasa kurang pas ya, yang dimana sebelumnya di kelola oleh pihak sebelumnya tiap hari airnya ngaliri, setelah di ambil alih oleh pemerintah sudah ga lancar lagi” (Ibu Tuminah, pengguna layanan air minum, 15 April 2026)

“ Ya memang sekarang ini tiap hari, cuman tidak full satu hari, mungkin pagi ini ada jalan sampai jam 10, terus sampai sore mati, kadang-kadang sore ada jalan berapa jam mati lagi, waktu masih di swasta lancar dan waktu ada keluhan langsung di atasi” (Pak Joko, pengguna layanan air minum, 15 April 2026)

“Tempo hari pernah waktu itu kita dengan ibu DPR untuk kita memberitahukan keluhan pengguna terkait kemacetan air pam, mereka dari pihak UPTD bilang mau di gilir, umpamanya jalan, besok mungkin tidak, terus besoknya tidak, begitu” (Bu Widia, pengguna layanan air minum, 16 April 2026)

“ Terkait jadwal penerimaan air, kita juga tidak menerima pemberitahuan, tidak ada suratnya paling tidak ya suratnya yang di tujukan kepada kami, supaya pelanggan tau jadwal mengalir dan bisa menampung air, tapi sampai sekarang saya tidak menerima itu” (Bapak Nyoman, pengguna layanan air minum, 16 April 2026).

“Kalo untuk yang dulu ya aman, kalo untuk sekarang sangat tidak aman, kadang uda hari jalan, jalan itu airnya baru setengah jam ember belum

full sudah mati, disini ga dikasih jadwal, kalo dulu boleh disini mati beberapa hari sekali, kalo sekarang si sudah aman, semenjak tanki besarnya pernah jebol tapi sudah di ganti, cuman ya itu baru berapa jam sudah mati” (Ibu Widya, pengguna layanan air minum, 16 April 2026)

Berdasarkan keterangan para informan, masyarakat menilai bahwa sistem pengaliran air yang diterapkan masih belum berjalan secara stabil dan konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan air sehari-hari, terutama ketika pengaliran berlangsung dalam durasi yang singkat dan tanpa informasi jadwal yang jelas.

Berdasarkan hasil analisis dokumen dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa variabilitas pengaliran air di wilayah Aimas tergolong tinggi. Hal ini ditandai dengan ketidakpastian jadwal pengaliran, durasi aliran yang terbatas, serta kurangnya informasi yang diterima oleh pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa distribusi air belum berlangsung secara stabil dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara konsisten.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), kondisi pengaliran air di wilayah Aimas menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) pelayanan masih belum berjalan secara maksimal. Keandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara teratur, konsisten, dan sesuai dengan jadwal yang telah

ditentukan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat masih menghadapi ketidakjelasan jadwal pengaliran, durasi aliran air yang terbatas, serta distribusi air yang tidak berlangsung secara stabil.

Disamping itu, aspek daya tanggap (*responsiveness*) juga dinilai belum optimal. Hal tersebut terlihat dari berbagai keluhan masyarakat mengenai minimnya informasi terkait jadwal pengaliran air serta penanganan keluhan yang dinilai belum cepat. Sejumlah informan menyampaikan sistem pengaliran bergilir yang diterapkan menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengatur dan memenuhi kebutuhan air untuk keperluan sehari-hari.

Dengan demikian, tingginya variabilitas pengaliran air menunjukkan bahwa kualitas pelayanan distribusi air oleh UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih belum sepenuhnya memenuhi indikator *realibility* dan *responsiveness* dalam model SERVQUAL.

4.2.3 Kondisi Pelayanan Publik pada UPTD Air Minum Kabupaten Sorong

Peralihan pengelolaan air bersih dari pihak swasta kepada UPTD Air Minum Kabupaten Sorong berdampak pada kondisi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Pada masa awal peralihan, pelayanan yang diberikan dinilai belum berjalan secara optimal, terutama aspek responsivitas dan kelancaran proses pelayanan.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala UPTD Air Minum Kabupaten Sorong bahwa pada tahap awal peralihan, bagian pelayanan masih mengalami kendala dalam menjalankan sistem yang ada.

“Bagian pelayanan sempat mengalami kendala karena belum terlalu paham pada sistemnya, jadi prosesnya sempat tidak berjalan lancar dan masyarakat juga sempat mengaduhkan keluhan terkait pembayaran air pam.” (Ir. Johanis Paitung. S.T., Kepala UPTD, 13 April 2026).

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, diketahui bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan setelah pengelolaan dialihkan kepada UPTD. Penurunan tersebut terutama dirasakan pada lambatnya respons terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

“Untuk pelayanan kalo dulu itu bagus, tapi semenjak sekarang sudah di pegang UPTD, aduhh sekarang lebih macet-macet, apalagi kalo kita mengeluhnya cuman lewat chat atau telfon itu dia responnya lama, walaupun kita datang itu ga yang hari itu langsung di respon mungkin nunggu besok atau lusa, pokoknya ga menyenangkan lahh” (Ibu Widia, pengguna layanan air minum, 16 April 2026).

Keluhan serupa juga disampaikan oleh informan lain yang menyatakan bahwa proses penanganan keluhan membutuhkan waktu yang cukup lama, bahkan hingga beberapa hari. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai respons pelayanan yang diberikan oleh UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih belum berjalan secara maksimal, terutama dalam penanganan keluhan pelanggan.

“Kalo merespons keluhan tu lama banget kayak bisa berhari-hari, cuman kalo di bagian petugas loket pembayaran pelayanannya sopan, bagus” (Bu Dince, Kelurahan Malagusa, 16 April 2026).

Berdasarkan keterangan beberapa pelanggan, pelayanan pada bagian loket pembayaran di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong dinilai masih berjalan dengan cukup baik, khususnya dalam sikap petugas yang tetap melayani pelanggan secara sopan dan tertib. Namun demikian, terdapat pula pelanggan yang menyampaikan berbagai keluhan secara langsung di bagian loket pembayaran terkait distribusi air serta pelayanan yang diterima.

Selain lambatnya respon, masyarakat juga mengalami kendala dalam menyampaikan pengaduan, baik melalui media komunikasi maupun secara langsung.

“Sudah pernah menyampaikan keluhan dan itupun, ya nanti di kasih nomor hpnya, dah di wa cuman di baca, telfonnya ga di angkat, baru

besoknya baru datang ngecek” (Bu Sriyanti, pengguna layanan air minum, 15 April 2026).

Di samping permasalahan terkait respons pelayanan, proses distribusi air juga masih menghadapi berbagai kendala teknis di lapangan yang turut memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh staf teknis lapangan UPTD Air Minum Kabupaten Sorong berikut.

“Wah banyak kendalanya, tiap hari ada kendalanya, apalagi kalo ada kendala di lapangan seperti pipa bocor, pipa lepas atau pipa yang tergaruk oleh eksavator”. (Reidaldy Agus Ratumurun, Staf Teknis Lapangan, 10 April 2026).

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan air bersih masih mengalami berbagai hambatan di lapangan, terutama pada jaringan distribusi air yang sering mengalami gangguan. Kondisi tersebut berkaitan dengan dimensi *reliability* dalam teori SERVQUAL, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan distribusi air belum mampu diberikan secara konsisten kepada masyarakat.

Di sisi lain, UPTD Air Minum Kabupaten Sorong juga berupaya memberikan informasi kepada masyarakat terkait gangguan pelayanan maupun proses perbaikan jaringan air. Informasi tersebut

disampaikan melalui grup pelanggan sebagai media komunikasi antara pihak UPTD dan masyarakat.

“kita memberikan informasi melalui grup pelanggan, ya mungkin ada juga yang belum bergabung di grup, tapi sebagian besar sudah masuk.” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Selain itu, Kepala UPTD juga menyampaikan informasi penghentian sementara distribusi air biasanya diberikan sebelum proses perbaikan dilakukan.

“Cara kita menyampaikan informasi pengelolaan kepada pelanggan, kita sampaikan kalo umpanya ada mau perbaikan, sebelumnya kita minta maaf untuk semua pelanggan terutama yang kena di wilayah itu, kita sampaikan di grup bahwa untuk sementara kita berhenti dulu sementara.” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Hal tersebut menunjukkan adanya upaya keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait kondisi pelayanan air bersih. Dalam teori SERVQUAL, tindakan tersebut mencerminkan dimensi *responsiveness*, yaitu ketersediaan penyedia layanan dalam memberikan informasi dan tanggapan kepada pelanggan secara cepat.

Selain memberikan informasi kepada pelanggan, UPTD juga berupaya menindaklanjuti keluhan masyarakat yang masuk melalui telepon maupun laporan langsung kepada petugas lapangan.

“Kalo keluhan dari masyarakat ya mereka menelfon langsung ke saya atau temen-temen di lapangan, tapi kalo ada aduan ya saya langsung sampaikan ke teman-teman di lapangan untuk langsung data ke pelanggan untuk menjelaskan kondisi air yang seperti ini”.

(Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebelumnya, respons pelayanan tersebut masih dinilai belum maksimal karena proses penanganan keluhan sering membutuhkan waktu cukup lama.

Dalam aspek pelayanan petugas, UPTD Air Minum Kabupaten Sorong juga melakukan penyesuaian pada masa awal peralihan pengelolaan, salah satunya dengan memberikan identitas resmi kepada petugas lapangan.

“Awalnya waktu kita pegang air bersih ini, namanya orang baru, pelanggan-pelanggan yang ada di rumah itu tong punya petugas kelapangan, ya biasanya berpaikan apa adanya, jadi dong piker itu pencuri, jadi kita bikin kartu identitas” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Di sisi lain, masyarakat juga menyoroti aspek keadilan dalam pelayanan, khususnya terkait kewajiban pembayaran air yang tetap dibebankan meskipun air tidak berjalan lancar.

“Ya bagaimana yaa, air jalan ga jalanpun bayarnya tetap, kita lewat tanggal pembayaran pun di denda, jalan ga jalan tetap ada beban, pernah 3 bulan ga jalan sama sekali tetap bayar” (Bu Dince, pengguna layanan air minum, 16 April 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak penyedia layanan terhadap kondisi pelanggan, terutama ketika distribusi air tidak berjalan secara lancar. Dalam teori SERVQUAL, kondisi ini berkaitan dengan dimensi *empathy*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kondisi pelayanan publik pada UPTD Air Minum Kabupaten Sorong pada masa awal peralihan belum berjalan secara optimal. Permasalahan tersebut terlihat pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam teori SERVQUAL, terutama terkait kelancaran distribusi air, lambatnya respons terhadap keluhan masyarakat, serta kendala teknis pelayanan di lapangan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan distribusi air masih belum mampu diberikan secara konsisten kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diterima pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Di samping menyampaikan berbagai keluhan terkait pelayanan yang diterima, masyarakat juga mengungkapkan harapan agar pelayanan distribusi air dapat ditingkatkan dan berlangsung dengan lebih baik.

“Harapannya ya bisa memenuhi kebutuhan masyarakat lah setiap harinya, karena kan bukan cuman untuk mencuci dan mandi, tapi minum juga dari air pam, jadi ya bagaimana caranya pihak UPTD untuk memberikan pelayanan setiap harinya, supaya air PAM bisa dipergunakan masyarakat” (Bapak Supardi, pengguna layanan air minum, 16 April 2026).

“Kalo bisa kembali seperti yang dulu, supaya kita sama-sama rasa enak to, soalnya kita juga kan perbulannya bayar jadi ya keluhan itu kalo bisa di respon, intinya yang bagian lapangannya itu responnya lebih cepat” (Ibu Widya, pengguna layanan air minum, 16 April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat mengharpkan agar pelayanan air bersih dari UPTD Air Minum Kabupaten Sorong dapat terus diperbaiki, khususnya dalam menjaga kelancaran distribusi air serta meningkatkan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Harapan tersebut muncul karena air bersih merupakan kebutuhan utama masyarakat yang digunakan untuk menunjang aktivitas sehari-hari.

4.2.4 Faktor Penyebab

Faktor penyebab dalam pengelolaan air bersih di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong tidak terlepas dari kondisi awal peralihan pengelolaan dari pihak swasta kepada pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi proses pengelolaan, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, kesiapan tenaga kerja, serta ketersediaan data pendukung.

Salah satu faktor utama yang melatarbelakangi kerja sama pengelolaan air bersih dengan pihak swasta adalah keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah daerah pada saat itu.

“Ya memang ada kontrak kerja sama atau MoU karena ini kan ceritanya dulu ada UPTD di Kabupaten Sorong itu kan pemerintah punya, tapi karena dari pihak pemerintah tidak ada tenaganya yang siap bekerja mengelola di tempat itu, makanya bekerja sama dengan swasta” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam pengambilan kebijakan kerja sama dengan pihak swasta.

Pada saat peralihan berlangsung, UPTD belum memiliki tenaga kerja yang siap untuk menjalankan operasional, sehingga menyebabkan kendala pada tahap awal pengelolaan.

“Pada saat peralihan, kami belum memiliki pegawai karena kontrak dari pihak swasta berakhir pada tanggal 8 Januari 2023. Sementara itu, pegawai baru belum juga tersedia di hari itu.” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Selain itu, tenaga kerja yang direkrut merupakan pegawai baru yang belum memiliki pengalaman di bidang pengelolaan air minum.

“karena tidak ada satupun karyawan dari pihak swasta yang datang setelah kami undang, akhirnya kami harus merekrut pegawai baru. Sementara itu, kami juga butuh pegawai untuk mengisi beberapa bagian, seperti teknis, administrasi, sampai keuangan. Tapi pegawai yang baru ini belum punya pengalaman di bidang pengelolaan air, jadi di awal peralihan masih banyak kendala yang kami hadapi.” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pengalaman tenaga kerja menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pada tahap awal peralihan.

Faktor lain yang turut memengaruhi adalah tidak adanya tenaga kerja dari pihak swasta yang bersedia bergabung dengan UPTD, meskipun telah dilakukan upaya pengundangan.

“Kami sudah mengundang sebanyak dua kali kepada karyawan dari pihak swasta untuk bergabung, tetapi tidak ada yang datang satupun.” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Padahal, keberadaan tenaga kerja tersebut dinilai penting karena telah memahami kondisi teknis dan jaringan distribusi air yang ada sebelumnya. Kendala lain yang memengaruhi proses pengelolaan adalah belum diserahkannya data-data penting dari pihak pengelola sebelum kepada UPTD.

Keterbatasan jumlah tenaga teknis juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses penanganan keluhan pelanggan.

“Ya itu tadi kalo ada keluhan atau masukan dari pelanggan, kita punya karyawan maintenance atau jaringan kita ya terbatas, jadi kalo ada keluhan ya kita selesaikan yang satu dulu, nanti kalo yang satu sudah oke, baru bergeser ke yang lain” (Ir. Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Selain faktor sumber daya manusia, kondisi jaringan distribusi juga turut memengaruhi kelancaran pelayanan air bersih kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara staf teknis lapangan, gangguan pada distribusi air kerap terjadi karena adanya kerusakan pada jaringan pipa di lapangan.

“Faktor-faktor yang mempengaruhi pendistribusian ke pelanggan, biasanya itu kalo pipa-pipa bocor, pipa terlepas, atau pipa di garuk eksa, kadang-kadang kejadian di lapangan seperti itu” (Reidaldy Agus Ratumurun, Staf Teknis Lapangan, 10 April 2026).

Selain kendala pada sumber daya manusia dan jaringan distribusi, proses pengelolaan juga di pengaruhi oleh belum tersedianya data pendukung dari pihak pengelola sebelumnya.

“Data-data dari pihak PT Adriyani Jaya Abadi sampai sekarang belum diserahkan, sehingga kami mengalami kesulitan dalam memahami jaringan yang ada di lapangan.” (Johanis Paitung, S.T., Kepala UPTD Air Minum, 13 April 2026).

Kondisi ini menyebabkan kesulitan dalam proses pemetaan jaringan serta pengambilan keputusan dalam pengelolaan distribusi air.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab utama dalam pengelolaan air bersih di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong meliputi keterbatasan sumber daya manusia, ketidaksiapan tenaga kerja pada masa peralihan, tidak adanya tenaga kerja dari pihak sebelumnya, serta belum tersedianya data pendukung yang memadai. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan serta kualitas pelayanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), berbagai faktor yang memengaruhi pengelolaan air bersih menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kemampuan teknis pelayanan, serta kelancaran sistem distribusi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Keterbatasan tenaga kerja dan minimnya pengalaman pegawai berkaitan dengan dimensi *assurance*, yaitu kemampuan kepercayaan masyarakat. Sementara itu, kendala pada jaringan distribusi serta lambatnya penanganan gangguan pelayanan berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dinamika tata kelola air bersih dari pihak swasta kepada pemerintah daerah melalui UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, dapat disimpulkan bahwa proses peralihan pengelolaan memberikan dampak terhadap kondisi pelayanan air bersih kepada masyarakat di wilayah Aimas, Kabupaten Sorong. Peralihan tersebut memengaruhi sistem operasional, distribusi air, serta kualitas pelayanan publik yang diterima oleh pelanggan.

Pada masa awal peralihan pengelolaan, UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih menghadapi berbagai kendala internal, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pengalaman pegawai baru, serta belum tersedianya data pendukung dari pihak pengelola sebelumnya. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan operasional pelayanan belum berjalan secara optimal dan memengaruhi efektivitas pengelolaan distribusi air kepada masyarakat.

Varibilitas pengaliran air di wilayah pelayanan UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih tergolong tinggi. Sistem distribusi air dilakukan secara bergilir dengan pembagian beberapa blok pelayanan guna menjaga pemerataan distribusi air kepada pelanggan. Namun demikian, masyarakat masih mengalami ketidakpastian jadwal pengaliran, durasi aliran air yang terbatas, serta kurangnya informasi terkait jadwal distribusi air. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa pelayanan distribusi air belum berjalan secara stabil dan konsisten.

Kondisi pelayanan publik pada masa awal peralihan juga dinilai belum optimal. Masyarakat mengeluhkan lambatnya respons terhadap pengaduan pelanggan, gangguan distribusi air, serta proses penanganan keluhan yang membutuhkan waktu cukup lama. Di sisi lain, UPTD Air Minum Kabupaten Sorong telah berupaya meningkatkan melalui penyampaian informasi kepada pelanggan dan penanganan gangguan di lapangan. Namun, upaya tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan air bersih.

Berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), kondisi pelayanan air bersih di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masih belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut terlihat dari distribusi air yang belum konsisten, lambatnya respons pelayanan, keterbatasan kemampuan teknis tenaga kerja, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik dan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi UPTD Air Minum Kabupaten Sorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

UPTD Air Minum Kabupaten Sorong diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia, terutama pada bidang teknis serta pelayanan pelanggan agar proses pengelolaan dan pelayanan air bersih dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan pada sistem distribusi air sehingga pengaliran air kepada masyarakat dapat berlangsung lebih stabil, merata, dan konsisten sesuai kebutuhan pelanggan.

UPTD Air Minum Kabupaten Sorong juga diharapkan dapat meningkatkan responsivitas pelayanan, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan, baik melalui media komunikasi maupun penanganan langsung di lapangan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Di samping itu, keterbukaan informasi terkait jadwal pengaliran air, gangguan distribusi, maupun proses perbaikan jaringan juga perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara jelas dan tepat waktu.

Selain itu, pemerintah daerah dan pihak terkait diharapkan dapat mendukung penyediaan sarana, prasarana, serta data pendukung yang memadai guna menunjang efektivitas pengelolaan air bersih dan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Afandi Oktavianto, & Firra Rosariawari. (2023). Analisis Fluktuasi Pemakaian Air Bersih di Pemukiman Desa. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 543–549. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i3.1940>
- Ananda, Y. P., Rusdi, A., Pamudjianto, A., & Pristianto, H. (2023). *Perencanaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di Kelurahan Maklalut Kabupaten Sorong Planning for a Clean Water Supply System in Maklalut Village, Sorong Regency*. 02(02), 074–089. <http://doi.org/xxx>
- Angraini, A. sri, & Suhanda, S. (2023). Tasta Kelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota. *Owner*, 7(2), 1720–1731. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1305>
- BalleoNEWS. (2023). *Warga KPR Cendrawasih Kabupaten Sorong mengeluh soal Ketersediaan PDAM*. Diakses pada 4 Agustus 2025 dari: <https://kumparan.com/balleonews/warga-kpr-cendrawasih-kabupaten-sorong-mengeluh-soal-ketersediaan-air-pdam-1zeIU5Eppys>
- Dema, H., Alamsah D, N., Mulyaman, R., & Rahmatunnisa, M. (2021). Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Bantaeng. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(2), 64–75. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i2.542>
- Djumadi1, Prachaya Pradana Putra2, Yayuk Rifqi Masruroh3, Syamsinar4, Rido Cahyawan5, A. K. J. (2018). *1884-4948-1-Sm*. 7(1), 35–44.
- Elvi, F., & Sabela, F. N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau). *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 3(3), 232–239. <https://doi.org/10.52300/jmso.v3i3.8229>
- Faharudin. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Desa Menurut Prinsip Good Governance. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(1), 1–9. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/judicatum/article/view/3246>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Fajar. (2020), *Analisis data penelitian kualitatif: Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis*. (Yogyakarta: Badan Penerbit UNM, 2020), hal: 151.
- Hasdinawati, & Abd. wahid. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.158>
- Industri, J. T., Teknik, F., & Tanjungpura, U. (2020). *Pelayanan Pdam Kota Singkawang Menggunakan Metode Service Quality , Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*. 76–87.
- Iriawan, H. (2024). *Teori Kebijakan Publik*. PT Literasi Nusantara Abadi Grup. ISBN.
- Junaedi, M. (2022). Sanitasi, Pengelolaan dan Akses Air Bersih Untuk Peningkatan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Tampiasih*, 1(1), 6–10. <https://jurnal.aspirasi.ac.id/index.php/tampiasih/article/view/1/>

- Kusumastuti, K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 17).
- Laurensia, C., Saputra, R. H., & Jaya, A. R. (2024). Analisis Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas Air di Sejumlah Pelanggan PDAM Tangkiling. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 21(1), 114–123.
- Lestari, I., Ernitawati, Y., Ekonomi, F., Akuntansi, P., & Setiabudi, U. M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM , Tarif PDAM dan Tempat Pembayaran PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM dengan kapasitasnya untuk mengatasi berbagai permasalahan atau kebutuhan potensial . 11.*
- Listiani, T. (2004). Implementasi Kebijakan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Pdam Kota Bandung) Public Service Policy. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 4(3), 319–333.
- Mercyana T.Z. (2011). Peran Perancangan Kota Sebagai Kebijakan Publik Suatu Pandangan Terhadap Kebijakan Publik Dalam Perancangan Kota. *Jurnal Arsitektur Dan Planologi*, 20(1), 20–24.
- Nelvianti, Asiri, L., & Mastia. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (
- Papua Barat Pos. (2023). *Sejak awal tangani air bersih, PT AJA kedepankan transparansi.* Diakses pada 2 Agustus 2025 dari: <https://papuabaratpos.com/sejak-awal-tangani-air-bersih-pt-aja-kedepankan-transparansi/>
- Papua Barat Pos. (2023). *PDAM pindah tanggung jawab, warga KPR Cendrawasih Kabsor mengelur air.* Diakses 4 Agustus 2025 dari: <https://papuabaratpos.com/pdam-pindah-tanggung-jawab-warga-kpr-cendrawasi-kabsor-mengeluh-air/>
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228–244. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1560>
- Parijaya, & Marcella, A. (2018). Analisis Pelayanan Umum Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Publika*, 4(1), 17–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–4.
- Press, S., Skripsi, P. P., & Judul, I. (n.d.). *Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Pedoman Penulisan Skripsi/ Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Edisi Kedua, Cetakan Kedua. Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong : Unimuda C.*
- Pratama, S., & Purnaini, R. (2024). Studi Kehilangan Air Pada Sistem Distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Dengan Metode Water Balance. *Jurnal Konstruksia*, 16(1), 11–23.
- Purba, R. M., Yusa, M., & Sandyavitri, A. (2024). Analisis Pelayanan Jaringan Air Bersih

- PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan. *Jurnal Sainstek STT Pekanbaru*, 12(2), 181–189.
- Radar Sorong. (2023). *Pelayanan PDAM makin parah, PT Andriyani angkat bicara*. Diakses pada 4 Agustus 2025 dari: <https://www.radarsorong.id/pelayanan-pdam-makin-parah-pt-andriyani-angkat-bicara/>
- Rahayuningtyas, D. P. A., & Setyaningrum, D. (2018). Pengaruh Tata Kelola Dan E-Government Terhadap Korupsi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 1(4), 431–450. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2017.v1.i4.2597>
- Rakyat, K. P. U. dan P. (2024). *Peraturan Menteri PUPR Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Permen PUPR Nomor 23 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian PUPR Tahun 2020–2024*. <https://jdih.pu.go.id/>
- Ramadhani, D. R., Rakhmawati, F., & Aprilia, R. (2023). Prediction of Clean Water Supply Using the Fuzzy Time Series Cheng Method at PDAM Tirta Silau Piasa. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 20(2), 340–350. <https://doi.org/10.20956/j.v20i2.32071>
- Risdiyanto, F. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pdam Tirta Jeneberang Gowa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 29. <https://doi.org/10.26858/jab.v1i1.31645>
- Setioningrum, R. N. ., Sulistyorini, L., & Rahayu, W. I. (2020). Description of Quality of Clean Water in Domestic Area in East Java in 2019. *Jurnal Ikesma*, 16(95), 87.
- Siwij, D. S. R., Dilapanga, A. R., & Polii, E. H. (2024). Transparansi dalam Tata Kelola Perusahaan Air Minum Daerah di Kabupaten Minahasa. *Academy of Education Journal*, 15(1), 495–504. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2233>
- Siyoto, S., & Sodik, M.A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing., (66).
- Sodik, S. &. (2015). *Dasar Metode Penelitian* (Vol. 17).
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suara Sorong. (2023). Sengsara Air PAM Tidak Mengalir, Warga Aimas Mengadu ke Bupati Sorong. Diakses pada 4 Agustus 2025 pada: https://suarasorong.com/sengsara-air-pam-tidak-ngalir-warga-aimas-mengadu-ke-bupati-sorong/?utm_source=chatgpt.com
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2011), hal 11.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 225-228).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabet, 2015), hal: 309.
- Surjana, O. (2018). Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembangunan Ruang Publik Pantai Losari Makassar. *Jurnal Rekayasa Hijau*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.26760/jrh.v1i1.1337>
- Suyitno. (2018). Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya. In *Akademia Pustaka*.
- Suryani, I. D. (2015). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) STUDI KASUS DI KABUPATEN REMBANG. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69).
- Susanti Hartono, R., Nuraini, S., & Sanubari, P. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI. *Governance*, 11(2), 162–178. <https://doi.org/10.33558/governance.v11i2.7343>
- Tribun Sorong. (2025). Warga Aimas Keluhkan Air PAM Tidak Mengalir, Bupati Sorong Johnny Kamuru Bilang Begini. Diakses pada 30 Juli 2025 dari: <https://sorong.tribunnews.com/2025/06/05/warga-aimas-keluhkan-air-pam-tidak-mengalir-bupati-sorong-johnny-kamuru-bilang-begini>
- Ulumudin, A., Nurbudiwati, N., & Lismanah, L. (2019). Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 11–18. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v10i1.26>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 17 tahun 2019. (2019). Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. *Jdih Bpk Ri Database Peraturan*, 011594, 50. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/122742/uu-no-17-tahun-2019>
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan* Edisi pertama, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2014) hal: 328).
- Zahra, H., Santoso, S., & Kurniawan, I. A. (2024). Penerapan sistem informasi pelayanan publik pada aplikasi simpel tkr pdam tirta kerta raharja kabupaten tangerang. 7(September), 87–98.