



Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam Memberikan Pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang

Inri Maria Tanesib^{1*}, Yohanes Tuan², Norani Asnawi³

^{1,2,3} Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Alamat: Jl. Adisucipto Penfui, Kupang, NTT, Indonesia

Korespondensi penulis: inrimariatanesib@gmail.com

Abstract. *The existence of the Regional Public Company (PERUMDA) of Kupang City aims to distribute water to residents in the surrounding areas. This study aims to evaluate the performance of PERUMDA in providing clean water services in Alak District, Kupang City. This research employs a combination of juridical and empirical approaches. The study was conducted at the PERUMDA Kupang City office and in the Alak District area of Kupang City during January 2025. The population in this study includes all PERUMDA employees and drinking water customers in Alak District, Kupang City. The sample was obtained using purposive sampling techniques, consisting of the head of the customer relations division (1 person), PERUMDA employees (10 people), and community members who use PERUMDA services (50 people), resulting in a total sample of 61 respondents. Data were collected through document review and in-depth interviews guided by an interview protocol. Based on the interview results, it was found that clean water services provided by PERUMDA were still suboptimal. Although PERUMDA Kupang City already has Standard Operating Procedures (SOPs), the implementation in the field still faces various obstacles, such as unequal distribution of clean water, limited infrastructure, occasional poor water quality, ineffective complaint handling systems, and outstanding payment arrears. PERUMDA Kupang City needs to expand its clean water distribution network, improve water quality, strengthen the customer complaint system, and conduct education and outreach to the community regarding the importance of efficient water use and the obligations of the community as service users.*

Keywords: Clean Water, Performance, Regional Public Drinking Water Company

Abstrak. Keberadaan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Kota Kupang memiliki tujuan untuk mendistribusikan air kepada warga yang ada di wilayah sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PERUMDA dalam memberikan pelayanan air bersih di Kecamatan Alak Kota Kupang. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggabungkan dua pendekatan yaitu yuridis dan empiris. Penelitian dilakukan di kantor PERUMDA Kota Kupang dan di wilayah kecamatan Alak Kota Kupang dan dilakukan selama bulan Januari 2025. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PERUMDA dan pelanggan Air Minum di Kecamatan Alak Kota Kupang. Sampel didapatkan menggunakan teknik purposive sampling dengan rincian, kepala bagian hubungan langganan (1 orang), karyawan PERUMDA (10 orang) dan masyarakat pengguna layanan PERUMDA (50 orang), sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang. Data diperoleh dengan cara menelaah dokumen dan wawancara mendalam yang mengacu pada pedoman wawancara. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa pelayanan air bersih oleh PERUMDA masih belum optimal. Meskipun PERUMDA Kota Kupang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) namun pelaksanaan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala seperti distribusi air bersih yang tidak merata, infrastruktur yang terbatas, kualitas air yang terkadang kotor, efektifitas pengaduan yang masih kurang hingga tunggakan pembayaran. PERUMDA Kota Kupang perlu memperluas jaringan distribusi air bersih, perbaikan kualitas air, penguatan sistem pengaduan responden serta melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan air yang efisien dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kata kunci: Air Bersih, Kinerja, Perusahaan Daerah Air Minum Umum

1. LATAR BELAKANG

Air adalah bagian penting dalam menunjang aktivitas keseharian manusia, keberadaan air dapat memenuhi kebutuhan setiap orang, karena air sangat diperlukan bagi kelangsungan hidup manusia. Ketergantungan manusia dengan air sangat tinggi, air di

peruntukan bagi setiap orang guna memenuhi kebutuhan sehari-hari (Thressia et al., 2023). Pertumbuhan penduduk yang semakin hari makin pesat tidak sebanding dengan ketersediaan air, sedangkan seluruh kegiatan manusia sangat bergantung pada ketersediaan air (Salim, 2019). Apabila manajemen sumber daya air buruk, dapat menyebabkan distribusi air tidak merata. Pelayanan air minum yang tidak memadai dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Pilomonu, 2014).

Peraturan mengenai air sebagai sumberdaya dituangkan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Itu sebabnya negara turut hadir dalam pelaksanaan hak rakyat atas air (Sandy Sulistiono & Widyawati Boediningsih, 2024). Regulasi yang berhubungan dengan air di Indonesia sejak lama telah diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air hingga Peraturan Pemerintah Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum merupakan badan usaha milik daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah dengan tujuan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di wilayahnya. PERUMDA Air Minum telah tersebar di seluruh provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia. Pengelolaan air minum oleh pemerintah daerah ini merujuk pada ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Pekerjaan Umum kepada Daerah, 1987 yang menyatakan bahwa kewenangan pengelolaan air minum menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. PERUMDA merupakan sektor publik yang harus mengutamakan kepuasan terhadap masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa publik yang terjangkau atau murah akan tetapi berkualitas, sehingga terus mendapatkan kepercayaan dari pelanggannya (Darwisy Syafiq Arroyyan, 2023).

PERUMDA Kota Kupang adalah Perusahaan milik pemerintah Kota Kupang yang didirikan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. Proses pengelolaan PERUMDA di Kota Kupang resmi berproses pada 03 April 2009 ketika Walikota Kupang melantik Dewan Direksi PDAM sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Kupang Nomor 69/KEP/HK/2009 tentang pengangkatan Direktur Utama, Direktur Administrasi Keuangan dan Direktur Teknik Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang (Majid, 2024).

Dalam pelaksanaannya, PERUMDA Kota Kupang selalu mengupayakan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses air bersih, namun tidak semuanya berjalan dengan baik, terdapat berbagai kendala yang dialami oleh PERUMDA Kota Kupang maupun aduan masyarakat mengenai ketersediaan air bersih di Kota Kupang. Hasil survei dan observasi pendahuluan didapati bahwa masih banyak keluhan yang diberikan masyarakat mengenai distribusi air yang terbatas dan kualitas air yang tidak sesuai harapan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan pelayanan air bersih di Kecamatan Alak Kota Kupang.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja merujuk pada hasil yang dicapai, diperoleh suatu organisasi atau pegawai dalam dalam pekerjaannya menurut kriteria yang dihasilkan selama satu periode waktu (Sukmawati & Hermana, 2024). Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas dan kemampuan pegawai yang mencakup aspek-aspek yang terkait dengan pendidikan, pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai, fasilitas pendukung seperti aspek keselamatan dan kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi, serta hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan karyawan, termasuk upah, jaminan sosial, dan jaminan kerja, sarana eksternal yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan antara manajemen yang dapat mendukung pencapaian kinerja yang optimal (Setiawan, 2021).

Selain itu, terdapat beberapa hambatan yang menghalangi penerapan kinerja yang optimal dalam perusahaan, di antaranya kurangnya pemahaman perusahaan tentang kinerja, sarana dan prasarana yang tidak memadai, infrastruktur dan fasilitas yang ada di perusahaan masih belum cukup mendukung kelancaran kerja dan pencapaian target kinerja dan dukungan pihak terkait yang kurang maksimal (Darmadi et al., 2021).

Adapun faktor-faktor yang mendasari keinginan karyawan untuk meningkatkan kinerja antara lain, kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan perusahaan, rasa dihargai dan dianggap sebagai bagian penting di dalam perusahaan, penghargaan atas tindakan dan prestasi, hubungan kekeluargaan antara perusahaan dan karyawan, peran keluarga dan prestasi karyawan, kepercayaan terhadap keberlanjutan karir di perusahaan (Apriliyan et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan menggabungkan dua pendekatan, yaitu hukum (yuridis) dan praktik di lapangan (empiris). Penelitian yuridis menganalisis peraturan-peraturan yang mengatur pelayanan air bersih oleh PERUMDA, sedangkan pendekatan empiris dengan mengumpulkan data lapangan mengenai penerapan peraturan tersebut. Lokasi penelitian bertempat di kantor PERUMDA Kota Kupang dan di wilayah kecamatan Alak Kota Kupang yang dilakukan selama bulan Januari 2025. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PERUMDA dan pelanggan Air Minum di Kecamatan Alak Kota Kupang. Sampel didapatkan menggunakan teknik purposive sampling dengan rincian, kepala bagian hubungan langganan (1 orang), karyawan PERUMDA Kota Kupang (10 orang) dan masyarakat pengguna layanan PERUMDA (50 orang), sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara telaah dokumen dan wawancara yang mengacu pada pedoman wawancara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja PERUMDA Kota Kupang

Kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan pelayanan air minum di Kecamatan Alak Kota Kupang sangat bergantung pada berbagai faktor, seperti infrastruktur dan yang terpenting adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau aturan yang mengatur prosedur kerja di suatu perusahaan, SOP berfungsi untuk memastikan bahwa setiap proses operasional dilakukan dengan cara yang terstruktur, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Adi, 2022).

Dalam konteks PERUMDA Kota Kupang, SOP yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi bagaimana perusahaan melayani masyarakat, termasuk dalam distribusi air bersih, penanganan keluhan pelanggan, pengelolaan pembayaran, pengawasan kinerja, dan pemeliharaan infrastruktur. Meskipun SOP sudah ada dan dijalankan acuan dalam setiap kegiatan operasional, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya, khususnya yang berhubungan dengan distribusi air bersih yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada aturan yang jelas, tantangan dalam implementasinya masih cukup besar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa, pelayanan air bersih di Kecamatan Alak Kota Kupang belum mencapai tingkat optimal, tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan air bersih masih dirasakan belum sepenuhnya memadai. Meskipun SOP telah ditetapkan tetapi masyarakat belum puas dengan layanan yang diterima.

Cakupan Pelayanan

Cakupan pelayanan air bersih merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Cakupan pelayanan yang semakin luas akan memastikan seluruh masyarakat mendapatkan akses terhadap air bersih yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari (Syabil et al., 2022).

Kecamatan Alak memiliki wilayah terluas di Kota Kupang yang terdiri dari 12 kelurahan. Terdapat tiga Kelurahan yang belum terlayani layanan air bersih oleh PERUMDA Kota Kupang. Saat ini, PERUMDA Kota Kupang sedang memproses dan merencanakan jaringan air bersih di kelurahan-kelurahan yang belum terlayani. Pemenuhan cakupan pelayanan ini menjadi salah satu prioritas dalam rangka memastikan setiap masyarakat di Kecamatan Alak mendapatkan akses yang merata terhadap air bersih yang layak. Jangkauan fisik sistem distribusi air menunjukkan seberapa luas cakupan jaringan pipa yang dimiliki oleh PERUMDA Kota Kupang dalam menjangkau wilayah-wilayah yang membutuhkan layanan air bersih. Semakin luas jangkauan ini, semakin banyak masyarakat yang dapat menikmati akses air bersih yang optimal.

Pada kenyataannya, jaringan pipa distribusi air di Kecamatan Alak masih menghadapi ketidakseimbangan antara wilayah pusat dan pinggiran, wilayah yang lebih dekat sumber air utama atau reservoir cenderung mendapatkan pasokan air yang lebih lancar dan stabil, sedangkan daerah yang lebih jauh sering mengalami keterbatasan pasokan. Hal ini menunjukkan bahwa akses air bersih masih belum merata.

Kualitas Air

Kualitas air sangat penting untuk menjamin kesehatan penggunaannya. Kualitas air ini merujuk pada kondisi atau karakteristik air yang ditetapkan oleh sejumlah parameter fisik, kimia dan biologis yang mempengaruhi kelayakan dan keamanan untuk digunakan, baik untuk kebutuhan konsumen, memasak, mandi, pertanian atau keperluan lainnya (Wijayanti, 2025).

PERUMDA Kota Kupang secara rutin melakukan uji kualitas air di laboratorium yang terakreditasi dalam hal ini adalah Laboratorium Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pengujian dilakukan secara berkala dengan frekuensi minimal setiap enam bulan sekali dan dapat dilakukan lebih sering seperti seminggu sekali atau dua bulan sekali

tergantung pada kebutuhan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa air yang disalurkan oleh PERUMDA Kota Kupang memenuhi standar kualitas air bersih, meskipun untuk kualitas air minum masih dalam tahap pemenuhan persyaratan.

Keluhan oleh masyarakat yang muncul terkait kualitas air biasanya terjadi pada saat musim hujan. Setelah hujan, air yang disalurkan seringkali terlihat kotor dan berlumut, sehingga tidak dapat digunakan untuk keperluan memasak. Keluhan pelanggan disebabkan oleh dua faktor, yang pertama kebersihan jaringan pipa distribusi yang sudah berlumut dan yang kedua kebocoran pipa tanam. Hal ini dapat memungkinkan air tanah atau kotoran dari luar masuk ke dalam pipa distribusi air.

Adapun upaya pemeliharaan dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan kualitas air di tingkat operasional salah satunya adalah dengan menjaga kebersihan sumber-sumber air yang digunakan, penyaringan dilakukan lebih efisien, serta memastikan kualitas pipa yang digunakan untuk distribusi air dari sumber ke masyarakat. Kebersihan sumber air menjadi prioritas penting, agar tidak ada kontaminasi yang dapat mempengaruhi kualitas air yang sampai ke konsumen. Selain itu kualitas pipa juga diawasi secara berkala untuk menghindari kerusakan yang dapat mempengaruhi distribusi air.

Kuantitas Air

Kuantitas berkaitan dengan jumlah atau volume air yang disalurkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14 tahun 2010, standar pemakaian air per orang adalah 60 liter per hari jika dikonversikan untuk satu rumah tangga dengan asumsi satu bulan pemakaian berkisar antara 10 hingga 15 kubik antara 15.000 liter (Wahyuni, 2017). Pemakaian air di PERUMDA Kota Kupang pada tahun 2024 menunjukkan rata-rata konsumsi per sambungan rumah tangga mencapai 14,8 liter per sambungan per hari. Meskipun kuantitas air yang didistribusikan telah melampaui standar minimum, rata-rata konsumsi per sambungan rumah tangga masih menunjukkan angka yang jauh di bawah standar yang ditetapkan. Konsumsi air rata-rata pada tahun 2024 yang mencapai 14,8 liter per sambungan per hari masih terbilang rendah dari standar 60 liter per hari.

Pasokan air bersih di wilayah Kecamatan Alak Kota Kupang sangat kompleks. Selain frekuensi distribusi yang terbatas, masalah debit air yang kecil juga menjadi kendala utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan kuantitas pelayanan yang diberikan. Namun demikian, terdapat masyarakat yang mengalami pengalaman berbeda terkait pasokan air dikarenakan tempat tinggalnya yang langsung terhubung dengan pipa besar yang berasal dari jalanan umum sehingga tidak ada kendala mengenai distribusi air. Dengan

demikian, meskipun sebagian besar masyarakat mengalami kendala terkait distribusi yang terbatas dan debit air yang kecil, terdapat pandangan yang cukup mencolok antara masyarakat yang terhubung langsung ke pipa besar dan yang menggunakan jaringan distribusi kecil, hal ini menunjukkan adanya ketidak seimbang dalam distribusi air di Kecamatan Alak Kota Kupang.

Kecepatan Penyambungan Baru

Kecepatan penyambungan baru dalam layanan air yang diberikan oleh PERUMDA Kota Kupang mengacu pada waktu yang dibutuhkan sejak permohonan atau pengajuan penyambungan diterima hingga pelanggan mulai menerima pasokan air. Kecepatan dalam proses penyambungan baru sangat penting karena mencerminkan sejauh mana efisiensi dan responsivitas PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan akses air bersih kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Kecepatan penyambungan sambungan baru sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur yang ada di wilayah tersebut. Kendala yang dialami adalah biaya pemasangan yang ditanggung masyarakat, namun PERUMDA Kota Kupang berkomitmen untuk melakukan penyambungan dengan waktu yang seefisien mungkin.

Proses pemasangan sambungan baru dimulai ketika pelanggan mengajukan pendaftaran, setelah itu dilakukan survei lokasi dan perhitungan biaya pemasangan, jika pelanggan setuju dan telah melakukan pembayaran, biaya tersebut akan otomatis masuk ke dalam sistem PERUMDA Kota Kupang dan proses pemasangan akan segera dilaksanakan.

Kecepatan penyambungan baru layanan air sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya kesiapan infrastruktur dan ketersediaan dana. Meskipun PERUMDA berkomitmen untuk melakukan penyambungan dengan seefisien mungkin, faktor keterbatasan dana tetap menjadi salah satu penghambat, terutama bagi masyarakat dengan kondisi ekonomi yang lebih lemah. Selain itu, ketersediaan infrastruktur yang memadai juga merupakan faktor kunci dalam mempercepat proses penyambungan baru.

Kemudahan Pelayanan Pengaduan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan pelanggan merupakan salah satu aspek penting yang perlu mendapat perhatian. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini PERUMDA Kota Kupang wajib menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya dengan tepat.

Frekuensi pengaduan cenderung meningkat pada musim tertentu atau ketika perubahan kondisi cuaca, hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara faktor-faktor eksternal dan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan PERUMDA Kota Kupang.

Perusahaan telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang cukup baik, pengaduan diterima melalui berbagai saluran komunikasi. Meskipun pengaduan yang diterima berhasil diselesaikan dalam jumlah yang signifikan setiap bulannya, namun masih ada beberapa pengaduan yang harus diselesaikan pada bulan berikutnya. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pasal 2 menyatakan “Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara”.

Faktor penghambat kinerja PERUMDA Kota Kupang

a. Sumber Air Bersih

Sumber air bersih menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Kota Kupang. Ketersediaan sumber air yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran distribusi, khususnya di Kecamatan Alak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air, diperlukan penyediaan dan pengelolaan sumber daya air demi menjamin ketersediaan air bersih bagi masyarakat.

Sumber utama air yang digunakan oleh PERUMDA Kota Kupang untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Kecamatan Alak berasal dari kali dendeng. Kali ini mampu menyediakan pasokan air yang cukup besar untuk melayani sebagian besar wilayah, namun sumber air ini tidak selalu mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal. Ketergantungan yang tinggi pada kali dendeng dapat menimbulkan kerentanan terhadap kondisi cuaca ekstrim, terutama pada musim kemarau yang panjang yang dapat menyebabkan penurunan debit air bagi pelanggan.

Pengelolaan sumber air yang ada saat ini di PERUMDA Kota Kupang masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan fluktuasi ketersediaan air yang dipengaruhi oleh musim dan kondisi geografis, pengelolaan yang lebih baik diperlukan untuk menjaga kelancaran pasokan air kepada masyarakat, baik dalam jangka pendek maupun panjang.

b. Sarana

Sarana mengacu pada peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam penyediaan dan pengelolaan air bersih, sarana berfungsi untuk mendukung kelancaran operasional dan memastikan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Fasilitas pengelolaan air yang dimiliki oleh PERUMDA Kota Kupang saat ini masih dalam kondisi yang baik dan memadai untuk memenuhi kebutuhan bagi masyarakat, namun PERUMDA Kota Kupang menyadari pentingnya pembaruan dan peningkatan fasilitas secara berkelanjutan untuk menghadapi perkembangan jumlah penduduk dan kebutuhan air yang terus meningkat.

c. Prasarana

Prasarana merujuk pada infrastruktur fisik yang lebih besar untuk mendukung distribusi dan penyediaan air bersih seperti jaringan pipa distribusi, sumber air dan sistem pengelolaan infrastruktur yang lebih luas (Damayanty, 2024). Perlu diketahui bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh PERUMDA Kota Kupang dalam distribusi air bersih adalah terkait dengan ketersediaan dan kondisi pipa distribusi. Pipa yang digunakan untuk mendistribusikan air ke bagian wilayah Kecamatan Alak sangat penting untuk dipastikan kualitas dan kelancaran pasokan air kepada masyarakat, namun masalah seperti kebocoran pipa dan pengawasan yang kurang optimal menjadi kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

Meskipun pengawasan terhadap infrastruktur perpipaan sudah dilakukan, namun masih terjadi kebocoran yang berdampak pada kualitas air yang diterima oleh pelanggan seperti masalah air keruh. Keterbatasan pengawasan menjadi tantangan utama yang mempengaruhi kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan layanan air yang optimal. Perlu dipahami bahwa pemeliharaan dan perawatan pipa yang rutin dan berkala sangat penting dalam menjaga kualitas layanan distribusi air.

Pengawasan terhadap pipa dan infrastruktur lainnya dilakukan secara rutin setiap bulan dan dilakukan perbaikan terhadap masalah sejak dini. Upaya tersebut mencerminkan komitmen PERUMDA Kota Kupang untuk menjaga kelancaran distribusi air bersih dan meminimalkan gangguan yang dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh PERUMDA Kota Kupang dalam menyediakan layanan air bersih adalah keterbatasan infrastruktur perpipaan. Meskipun sebagian besar wilayah telah mendapatkan akses air bersih, beberapa masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan pasokan air yang memadai. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan pipa yang belum menjangkau seluruh wilayah terkhususnya di

Kecamatan Alak. Keterbatasan ini berhubungan dengan alokasi anggaran yang terbatas untuk sektor air bersih.

d. Pelanggan air bersih

Pelanggan air bersih merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi kinerja PERUMDA Kota Kupang, keberhasilan PERUMDA Kota Kupang dalam menyediakan layanan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Masalah yang muncul dari sisi pelanggan berkaitan dengan kebutuhan, kebiasaan, atau penyalahgunaan layanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat dipengaruhi oleh interaksi yang terjadi antara PERUMDA Kota Kupang dan pelanggan, baik dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar air bersih maupun dalam kewajiban pembayaran. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menegaskan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sejalan dengan kualitas pelayanan yang didapat, masyarakat juga perlu menjalankan kewajiban sebagai pelanggan.

Kepadatan penduduk di Kecamatan Alak menjadi tantangan dalam penyediaan air bersih. Peningkatan jumlah penduduk disertai dengan permintaan air bersih yang meningkat. Pasokan air sering kali tidak mencukupi untuk menjangkau seluruh pelanggan. Masalah penggunaan air yang efisien juga menjadi tantangan dalam menjaga kestabilan pasokan air. Dalam beberapa kasus, pemborosan air oleh pelanggan menjadi salah satu penyebab terganggunya distribusi.

Penyalahgunaan air oleh pelanggan ilegal juga menjadi salah satu hambatan dalam kelancaran distribusi air, oleh karena itu pengawasan ketat dan sosialisasi kepada masyarakat perlu terus dilakukan untuk mengurangi kejadian penyalahgunaan.

Faktor kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajiban sangat berpengaruh terhadap kelancaran distribusi air minum. Pembayaran tagihan air menjadi masalah yang seringkali menghambat kelancaran operasional PERUMDA Kota Kupang. Pelanggan yang aktif memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan kinerja PERUMDA Kota Kupang. Sebaliknya, tunggakan pembayaran dari pelanggan pasif dapat mengganggu pendapatan dan pengembangan sistem distribusi. Ketidakcocokan antara jumlah air yang digunakan dan tagihan yang diterima membuat pelanggan enggan untuk melunasi tunggakan, kualitas dan kuantitas air yang disediakan dapat mempengaruhi kesediaan pelanggan untuk membayar tagihan mereka.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Meskipun PERUMDA Kota Kupang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) namun pelaksanaan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala seperti distribusi air bersih yang tidak merata, infrastruktur yang terbatas, kualitas air yang terkadang kotor, efektifitas pengaduan yang masih kurang hingga tunggakan pembayaran. PERUMDA Kota Kupang perlu memperluas jaringan distribusi air bersih, perbaikan kualitas air, penguatan sistem pengaduan responden serta melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan air yang efisien dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Adi, A. A. K. K. (2022). Penerapan SOP (Standart Operating Procedure) Butler di Villa Massilia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(1), 24–38. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i1.3>
- Apriliyan, D., Syamsuri, & Firmansyah, M. H. (2024). Iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sigi. *Journal of Islamic Community and Development*, 3(1), 34–47. <https://doi.org/10.24239/jicd.v3i1.3211>
- Arroyyan, D. S. (2023). *Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak* [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung]. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/28620>
- Damayanty, N. (2024). Percepatan perencanaan pembangunan sektor air minum dan sanitasi dalam dokumen perencanaan daerah. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3), 273–298. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v2i3.122>
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). Human governance: Aksesibilitas fasilitas publik terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100–112. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i2.329>
- Majid, N. A. (2024). Implementasi kebijakan penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. *IPDN*, 11(1), 1–14. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/18850>
- Pemerintah Republik Indonesia. (1987). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1987 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Pekerjaan Umum kepada Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/64128/pp-no-14-tahun-1987>
- Pilomonu, Y. H. (2014). Analisa distribusi dan kehilangan air PDAM Unit Telaga Kabupaten Gorontalo. *Radial – Jurnal Peradaban Sains*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.37971/radial.v5i1.138>

- Presiden Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>
- Salim, M. A. (2019). *Analisis kebutuhan dan ketersediaan air bersih (Studi kasus Kecamatan Bekasi Utara)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/46503>
- Setiawan, N. (2021). Determinasi kepuasan kerja dan kinerja pegawai: Motivasi, komunikasi, dan gaya kepemimpinan (Literature review manajemen sumberdaya manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(3), 372–389.
<https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2>
- Sukmawati, R., & Hermana, C. (2024). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 51–56.
<https://doi.org/10.29313/jrmb.v4i1.4019>
- Sulistiono, S., & Boediningsih, W. (2024). Pemanfaatan sumber daya alam dalam bidang pariwisata. *Aladalah: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 2(1), 262–274.
<https://doi.org/10.59246/aladalah.v2i1.736>
- Syabil, S., Putri, S., Pertiwi, R., & Setiyawati, M. E. (2022). Pembangunan air bersih dan sanitasi dalam mewujudkan ekonomi hijau. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 550–558. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i4.8397>
- Thressia, M., Basthoh, E., & Fadhli, A. (2023). Rainwater harvesting in friendly times in Sido Makmur Village, Sipora Utara District, Mentawai Islands District. *Journal of Community Service (JCS)*, 5(1), 71–87. <https://idm.or.id/JCS/index.php/JCS>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40497/uu-no-7-tahun-2004>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Wahyuni, M. R. (2017). *Optimalisasi pelayanan air bersih Kota Gresik berdasarkan tingkat pelayanan terhadap masyarakat* [Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember].
- Wijayanti, I. (2025). *Kajian penerapan water safety pada sumber mata air Sendang Sari di Desa Sendang Adi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman* [Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta]. <http://dspace.uui.ac.id/123456789/55028>