

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

Asyifa Rahmawati¹⁾, Karmila Sinen²⁾, Yoga Andriyan³⁾

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Sorong, Papua Barat
Daya, Indonesia

E-mail Koresponden: rahmawatiasyifa334@gmail.com

Abstrak

Peralihan tata kelola air minum dari pihak swasta kepada pemerintah daerah di Kabupaten Sorong menimbulkan perubahan dalam sistem distribusi air dan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dampak peralihan tata kelola air terhadap variabilitas pengaliran air dan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Air Minum Kabupaten Sorong. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala UPTD Air Minum, Staf administrasi, staf operasional lapangan, dan masyarakat pelanggan Air Minum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan pengelolaan dari pihak swasta ke pemerintah daerah belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan tata kelola dan sistem pelayanan yang optimal. Kondisi tersebut ditandai dengan gangguan distribusi air, tekanan air yang tidak stabil, keterbatasan infrastruktur jaringan serta lambatnya respons terhadap keluhan masyarakat. Selain itu, koordinasi antarinstansi dan komunikasi pelayanan dinilai belum berjalan efektif. Variabilitas pengaliran air dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur yang belum memadai serta lemahnya pengelolaan operasional pasca peralihan. Oleh karena itu, 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 Minum, Variabilitas Pengaliran Air, Pelayanan Publik, Kabupaten Sorong.

Abstract

The transition of drinking water management from the private sector to the regional government in Sorong Regency has caused changes in the water distribution system and public services to the community. This research aims to describe the impact of the transition in water management on the variability of water distribution and public services at the Regional Technical Implementation Unit for Drinking Water in Sorong Regency. The research uses qualitative methods with data collection techniques thru interviews, observations, and documentation. The research informants consist of the Head of the the Regional Technical Implementation Unit for Drinking Water, administrative staff, field operational staff, and the community of drinking water customers. The research results indicate that the transition of management from the private sector to the local government has not yet been fully accompanied by readiness in governance and an optimal service system. These conditions are marked by water distribution disruptions, unstable water pressure, limited network infrastructure, and slow response to public complaints. In addition, coordination between agencies and service communication are considered to be ineffective. The variability in water flow is influenced by inadequate infrastructure conditions and weak post-transition operational management. Therefore, institutional strengthening, improvement of the distribution system, infrastructure repair, and more responsive and transparent services are needed to support the sustainability of clean water services to the community.

Key words: Drinking Water Management, Water Flow Variability, Public Service, Sorong Regency.

Article History:

Received : 2026-04-02

Revised : 2026-05-03

Accepted : 2026-06-30

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan masyarakat. Ketersediaan air bersih yang memadai tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan rumah tangga, tetapi juga menjadi indikator penting dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan air bersih dapat diakses masyarakat secara merata, berkelanjutan, dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, kualitas layanan air bersih sangat dipengaruhi oleh tata kelola yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Tata kelola yang baik menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Djumadi et al., 2018).

Penyediaan air bersih merupakan layanan dasar yang sangat vital, di mana negara wajib menjamin kuantitas, kualitas, dan kontinuitasnya melalui PDAM atau UPTD. Di Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, pengelolaan air bersih awalnya dikelola dengan baik oleh pihak swasta (PT Andriyani Jaya Abadi) sejak tahun 2006, di mana distribusi berjalan lancar, responsif, dan pelaporannya transparan.

Namun, pada Desember 2022, Pemerintah Kabupaten Sorong melalui Dinas PUPR mengambil alih pengelolaan air minum tersebut di bawah UPTD Air Minum. Pasca peralihan ini, muncul dinamika dan masalah baru di mana distribusi air menjadi macet hingga berbulan-bulan, lambatnya penanganan keluhan, dan kurangnya komunikasi ke pelanggan. Warga bahkan memprotes langsung kepada Bupati Sorong pada Mei 2025 karena mereka tetap ditagih bayaran penuh meskipun air tidak mengalir. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peralihan tata kelola dari swasta ke pemerintah belum disertai dengan kesiapan kelembagaan dan operasional yang memadai

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, negara bertanggung jawab menjamin pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat atas air (Undang-Undang Republik Indonesia No 17 tahun 2019, 2019). Lembaga pengelola air minum daerah memiliki peran strategis dalam menjamin ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Pengelolaan layanan ini tidak hanya berorientasi pada aspek ekonomi, tetapi juga mengemban fungsi sosial melalui penyedia layanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip Good Corporate Governance dalam pengelolaan layanan air minum menjadi penting untuk memastikan pelayanan berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Siwij et al., 2024). Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan air minum di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya kualitas pelayanan, keterbatasan infrastruktur distribusi, tingginya tingkat kehilangan air, serta rendahnya responsivitas terhadap keluhan pelanggan (Purba et al., 2024).

Fenomena tersebut juga terjadi pada pelayanan air bersih di Kabupaten Sorong. Setelah Pengelolaan air Perusahaan Air Minum (PAM) dialihkan dari PT Andriyani Jaya Abadi (AJA) kepada Pemerintah Kabupaten Sorong melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Air Minum, masyarakat di berbagai wilayah, khususnya Distrik Aimas, mulai mengeluhkan penurunan kualitas pelayanan. sejumlah pelanggan mengalami gangguan distribusi air dalam waktu yang cukup lama, bahkan hingga berminggu-minggu atau berbulan-bulan, sementara penagihan rekening air tetap dilakukan secara normal. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus mencari sumber air alternatif dengan biaya tambahan yang cukup besar. Selain itu, minimnya informasi terkait penyebab gangguan dan lambatnya respons terhadap keluhan pelanggan menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelola baru.

Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya tantangan dalam tata kelola pelayanan air bersih pasca peralihan pengelolaan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah variabilitas pengaliran air, yaitu kondisi ketidakstabilan distribusi air yang ditandai dengan fluktuasi tekanan, volume, dan kontinuitas aliran yang diterima pelanggan. Variabilitas pengaliran air dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebocoran jaringan distribusi, kerusakan infrastruktur, kehilangan air fisik maupun nonfisik, serta lemahnya pengawasan operasional (Pratama et al., 2024). Apabila kondisi tersebut tidak ditangani secara optimal, maka akan berdampak pada efektivitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan mengenai bagaimana tantangan tata kelola yang dihadapi dalam penyediaan layanan air bersih pasca peralihan pengelolaan dari pihak swasta ke pemerintah daerah, bagaimana variabilitas

pengaliran air yang terjadi setelah peralihan pengelolaan, serta bagaimana dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sorong. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika tata kelola air pasca peralihan pengelolaan air, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi variabilitas pengaliran air, serta menjelaskan implikasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

LITERATURE REVIEW

Tata kelola air minum merupakan aspek penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan air bersih yang efektif dan berkelanjutan. Tata kelola tidak hanya berkaitan dengan proses pengambilan keputusan, tetapi juga mencakup pelaksanaan kebijakan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Melalui tata kelola yang baik, pengelolaan air minum diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal sekaligus menjamin keberlanjutan pelayanan. Menurut (Siwij et al., 2024), tata kelola PDAM merupakan proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat guna memastikan pelayanan air bersih berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Sebagai badan usaha milik daerah, pengelola air minum perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, independensi, responsivitas, dan kesetaraan dalam penyelenggaraan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah. Dalam penelitian ini, tata kelola air minum dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan responsivitas. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai pengelolaan air minum. Akuntabilitas menunjukkan pertanggungjawaban penyelenggaraan layanan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Efisiensi mengacu pada pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mendukung pelayanan, sedangkan responsivitas mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Tata Kelola (Governance) dalam Pelayanan Publik

Tata kelola (*governance*) dalam pelayanan publik merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan tata kelola yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, tata kelola juga memperhatikan kapasitas sumber daya manusia, koordinasi organisasi, serta kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat (Ramdhan et al., 2024).

Penyerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap penyelenggara pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya koordinasi, serta kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap penyelenggara pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya koordinasi, serta kurangnya optimalnya respons terhadap kebutuhan masyarakat dapat menghambat pencapaian tata kelola yang baik (Tarandung et al., 2023).

Dalam konteks pengelolaan air minum, tata kelola yang baik diperlukan untuk menjamin keberlanjutan pelayanan, kelancaran distribusi air, serta kemampuan organisasi

dalam menangani berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Oleh karena itu, tata kelola tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem pelayanan daerah melalui UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, khususnya dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, distribusi air, dan pelayanan kepada masyarakat. (Silvyana et al., 2025).

Variabilitas Pengaliran Air

Variabilitas pengaliran air menggambarkan kondisi distribusi air yang diterima pelanggan dalam suatu sistem pelayanan air minum. Variabilitas tersebut dapat terlihat dari perubahan debit, tekanan, maupun kontinuitas aliran air yang stabil menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan dan pelayanan air minum. Laurensia, (2024) menjelaskan bahwa variabilitas pengaliran air merupakan perubahan debit, tekanan, dan kontinuitas distribusi air bersih yang diterima pelanggan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis, seperti kapasitas produksi air, kondisi jaringan perpipaan, serta pola konsumsi masyarakat. Oleh karena itu, variabilitas pengaliran air dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai efektivitas pengelolaan dan distribusi air dalam mendukung pelayanan publik.

Kontinuitas pengaliran air dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kondisi jaringan distribusi, kapasitas produksi air, tekanan dalam jaringan perpipaan, kebocoran pipa, serta efektivitas pengelolaan sistem distribusi. Gangguan pada jaringan distribusi dapat menyebabkan penurunan tekanan dan ketidakstabilan aliran sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan jaringan distribusi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga kestabilan pengaliran air kepada masyarakat (Efendi, 2024).

Penelitian ini menggunakan tiga indikator utama untuk menganalisis variabilitas pengaliran air, yaitu kontinuitas aliran, tekanan air, dan jadwal distribusi. Kontinuitas aliran menunjukkan keberlangsungan pasokan air yang diterima pelanggan, tekanan air berkaitan dengan kekuatan aliran yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan jadwal distribusi menggambarkan tingkat ketepatan pelayanan dalam menyalurkan air sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik Air Minum

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam sektor penyediaan air minum, pelayanan publik diwujudkan melalui penyediaan dan penyaluran air bersih yang dapat diakses oleh masyarakat secara berkelanjutan. Pelayanan tersebut menjadi bagian penting dari upaya pemerintah dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. (Intan, 2022).

Menurut Zahra et al., (2024), pelayanan publik merupakan tugas pokok aparaturnegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk melalui badan usaha milik daerah kepada masyarakat, termasuk melalui badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang penyediaan air minum. Dalam konteks ini, perusahaan air minum memiliki peran sebagai penyelenggara layanan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan distribusi air bersih kepada masyarakat.

Analisis pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada beberapa indikator, yaitu kualitas layanan, responsivitas terhadap keluhan pelanggan, yaitu kualitas akses pelayanan, serta sikap dan kesopanan petugas. Kualitas layanan mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Responsivitas menunjukkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani pengaduan pelanggan. Kemudahan akses berkaitan dengan kemampuan masyarakat memperoleh layanan secara mudah, sedangkan sikap dan kesopanan petugas mencerminkan aspek empati dalam interaksi pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Dalam sektor pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Parasuraman et al., (1988), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Model ini digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang diterima. Dimensi tangibles (bukti fisik) berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan, termasuk fasilitas, peralatan, teknologi dan penampilan petugas pelayanan. ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Dimensi realibility (keandalan) mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan air minum, keandalan dapat tercermin dari kemampuan penyedia layanan dalam menjaga kontinuitas distribusi air serta menyelesaikan permasalahan pelayanan secara tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dampak peralihan tata kelola air minum dari pihak swasta kepada pemerintah daerah terhadap variabilitas pengaliran air dan pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong. Penelitian dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Air Minum Kabupaten Sorong pada bulan April sampai dengan Mei 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada keterkaitannya dengan fokus penelitian mengenai tata kelola air minum, distribusi air, dan pelayanan publik kepada masyarakat. Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan air minum, yaitu Kepala UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, Pegawai UPTD, serta masyarakat pengguna layanan air bersih. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tata kelola air minum, kondisi distribusi air, dan kualitas pelayanan publik di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan pengelolaan air bersih dari pihak swasta kepada UPTD Air Minum Kabupaten Sorong memunculkan berbagai tantangan dalam proses penyelenggaraan layanan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pengalaman pegawai dalam mengelola sistem distribusi air, tidak bergabungnya tenaga teknis dari pengelola sebelumnya, serta belum tersedianya data jaringan distribusi yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan proses operasional dan pengambilan keputusan teknis belum dapat berjalan secara optimal pada masa awal peralihan. Selain itu, berbagai gangguan teknis di lapangan seperti kobocoran pipa, sambungan pipa yang terlepas, serta kerusakan jaringan akibat aktivitas alat berat turut memengaruhi kelancaran distribusi air kepada pelanggan. Keterbatasan tersebut mengakibatkan proses pelayanan dan penanganan gangguan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dibandingkan sebelumnya.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola air tidak hanya ditentukan oleh perubahan status pengelolaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam menjalankan fungsi pelayanan. Menurut (Siwij et al., 2024), tata kelola PDAM mencakup proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang harus didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas. Dalam konteks penelitian ini, proses transisi pengelolaan belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan sumber daya dan sistem pendukung yang memadai sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Apabila ditinjau dari perspektif pelayanan publik, keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya penguasaan sistem kerja optimalnya penguasaan sistem kerja menunjukkan bahwa dimensi sistem kerja menunjukkan bahwa dimensi assurance masih memerlukan penguatan. (Parasuraman & Zeithaml, 1985) menjelaskan bahwa assurance

berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui kompetensi, pengetahuan, dan profesionalitas petugas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan tata kelola air pasca peralihan pengelolaan.

Variabilitas Pengaliran Air Pasca Peralihan Pengelolaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabilitas pengaliran air pada wilayah pelayanan UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih tergolong tinggi. Distribusi air dilakukan dengan sistem pengaliran bergilir melalui pembagian beberapa blok pelayanan tetap memperoleh akses terhadap air bersih. Meskipun demikian, sistem tersebut menyebabkan masyarakat mengalami ketidakpastian jadwal pengaliran dan durasi aliran air yang terbatas. Meskipun demikian, sistem tersebut menyebabkan masyarakat mengalami ketidakpastian jadwal dan durasi aliran air yang terbatas.

Tabel 1. Kondisi Variabilitas Pengaliran Air Pasca Peralihan Pengelolaan

No	Aspek	Temuan Penelitian
1.	Kontinuitas Aliran	Belum berlangsung selama 24 jam
2.	Sistem distribusi	Menggunakan sistem pengaliran bergilir
3.	Jadwal pengaliran	Belum pasti dan sering berubah
4.	Tekanan Air	Tidak merata pada seluruh wilayah
5.	Informasi Distribusi	Merata oleh pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan menyampaikan bahwa distribusi air tidak berlangsung secara stabil setiap hari. Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya informasi mengenai jadwal pengaliran sehingga sulit melakukan antisipasi penyimpanan air untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem distribusi air masih menghadapi berbagai kendala teknis dan manajerial. Laurensia et al. (2024) menyatakan bahwa variabilitas pengaliran air ditandai oleh perubahan debit, tekanan, dan kontinuitas produksi kondisi jaringan pipa, serta pola konsumsi masyarakat. tingginya variabilitas pengaliran pada wilayah penelitian mengindikasikan bahwa sistem distribusi belum mampu menjamin kontinuitas pelayanan secara optimal. Apabila dikaitkan dengan teori SERVQUAL, kondisi tersebut mencerminkan belum optimalnya dimensi *reliability*. Parasuraman et al., (1985) menjelaskan bahwa *reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Ketidakpastian jadwal distribusi, terbatasnya durasi pengaliran, serta belum meratanya tekanan air menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh layanan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Kondisi Pelayanan Publik pada UPTD Air Minum Kabupaten Sorong

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan pengelolaan air bersih turut memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. pada masa awal transisi, pelayanan dinilai belum berjalan secara optimal, khususnya dalam aspek penanganan keluhan pelanggan dan kecepatan respons terhadap gangguan distribusi air.

Tabel 2. Kondisi Pelayanan Publik Pasca Peralihan Pengelolaan

No	Dimensi Pelayanan	Hasil Temuan
1.	<i>Reliability</i>	Distribusi air belum stabil
2.	<i>Responsiveness</i>	Respons terhadap keluhan masih lambat
3.	<i>Assurance</i>	Pegawai masih beradaptasi dengan sistem baru
4.	<i>Empathy</i>	Petugas loket dinilai ramah dan sopan
5.	<i>Tangibles</i>	Sarana pelayanan masih berfungsi dengan baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, proses penanganan keluhan sering kali membutuhkan waktu beberapa hari. Masyarakat menilai bahwa respons yang diberikan melalui telepon maupun pesan belum berjalan secara cepat sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Namun demikian, pelayanan pada bagian administrasi dan loket pembayaran dinilai cukup baik karena petugas tetap menunjukkan sikap sopan dan tertib dalam melayani pelanggan. Di sisi lain, pihak UPTD telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyampaian informasi mengenai gangguan distribusi dan kegiatan perbaikan jaringan kepada pelanggan. Informasi tersebut disampaikan melalui grup komunikasi pelanggan sebagai media penyebaran

informasi dan koordinasi. Langkah tersebut menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Menurut (Parasuraman & Zeithaml, 1988), *responsiveness* merupakan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya *responsivitas* telah dilakukan oleh UPTD melalui penyampaian informasi dan tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Akan tetapi, *efektivitas* *respons* tersebut masih belum dirasakan secara optimal oleh pelanggan karena proses penanganan keluhan sering membutuhkan waktu yang relatif lama. Selain itu, aspek *reliability* juga belum sepenuhnya terpenuhi karena distribusi air masih berlangsung secara tidak konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca peralihan pengelolaan masih berada pada tahap penyesuaian. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan sistem distribusi, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan agar kualitas pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan tata kelola air dari pihak swasta kepada pemerintah daerah melalui UPTD Air Minum Kabupaten Sorong memberikan dampak terhadap sistem pengelolaan, variabilitas pengaliran air, dan kualitas pelayanan publik. Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi *efektivitas* pelayanan. Oleh karena itu, penguatan tata kelola, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi sistem distribusi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan air bersih yang berkelanjutan.

Faktor Penyebab

Faktor penyebab dalam pengelolaan air bersih di UPTD Air Minum Kabupaten Sorong tidak terlepas dari kondisi peralihan pengelolaan dari swasta kepada pemerintah daerah. Berdasarkan hasil penelitian, khususnya terkait keterbatasan sumber daya manusia, kesiapan tenaga kerja, ketersediaan data pendukung, serta kondisi jaringan distribusi di lapangan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kerja sama pengelolaan air bersih dengan pihak swasta adalah keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki pemerintah daerah pada saat itu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada awal pengelolaan, pemerintah daerah belum memiliki tenaga kerja yang memadai untuk menjalankan operasional layanan air minum sehingga diperlukan kerja sama dengan pihak swasta.

Pada masa peralihan, UPTD juga mengalami kendala karena berakhir kontrak kerja sama dengan pihak swasta, sementara pegawai baru belum tersedia secara langsung. Hal ini menyebabkan adanya kekosongan tenaga kerja dalam proses operasional awal pengelolaan. Selain itu, tenaga kerja yang direkrut merupakan pegawai baru yang belum memiliki pengalaman dalam bidang pengelolaan air minum, sehingga pada tahap awal masih ditemukan berbagai kendala teknis maupun administratif. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah tidak adanya tenaga kerja dari pihak swasta yang bersedia bergabung dengan UPTD meskipun telah dilakukan upaya pengundangan. Padahal, tenaga kerja tersebut memiliki pengalaman dalam sistem operasional dan jaringan distribusi sebelumnya. Kondisi ini semakin memperkuat tantangan dalam proses transisi pengelolaan. Keterbatasan jumlah tenaga teknis juga berdampak pada penanganan keluhan pelanggan, di mana setiap gangguan harus ditangani secara bertahap sesuai dengan ketersediaan personal di lapangan. Selain faktor sumber daya manusia, kendala teknis juga ditemukan pada jaringan distribusi air. Gangguan seperti kebocoran pipa, pelepasan sambungan, maupun kerusakan akibat aktivitas pekerjaan lapangan menjadi salah satu penyebab terganggunya distribusi air kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian 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 awal peralihan, tidak tersedianya tenaga kerja dari pihak sebelumnya, keterbatasan data pendukung, serta gangguan pada jaringan distribusi. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap *efektivitas* pengelolaan serta kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat. apabila dikaitkan dengan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1985)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia, keandalan sistem pelayanan, serta responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat. dalam konteks penelitian ini, keterbatasan tenaga kerja berkaitan dengan aspek keandalan sumber daya manusia, sedangkan gangguan distribusi dan lambatnya penanganan keluhan berkaitan dengan aspek keandalan dan daya tanggap dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dinamika peralihan tata kelola air minum dari pihak swasta kepada Pemerintah Kabupaten Sorong melalui UPTD Air Minum Kabupaten Sorong, dapat disimpulkan bahwa proses peralihan pengelolaan belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia, dan sistem operasional yang memadai. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas penyelenggaraan layanan air bersih kepada masyarakat. variabilitas pengaliran air masih menjadi permasalahan utama yang ditandai dengan belum terjaminnya kontinuitas aliran selama 24 jam, penerapan sistem distribusi bergilir, ketidakpastian jadwal pengaliran, serta tekanan air yang belum merata di seluruh wilayah pelayanan. situasi ini menunjukkan bahwa sistem distribusi air masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun manajerial yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dari aspek pelayanan publik, kualitas layanan yang diberikan UPTD Air Minum Kabupaten Sorong masih berada dalam tahap penyesuaian pasca peralihan pengelolaan. Meskipun petugas pelayanan dinilai memiliki sikap yang baik dalam melayani pelanggan, respons terhadap keluhan masyarakat dan penanganan gangguan distribusi air masih belum optimal.

Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pengalaman teknis pegawai, serta gangguan infrastruktur menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja pelayanan. Secara keseluruhan, peralihan tata kelola air minum telah memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk mengelola layanan air bersih secara mandiri. Namun demikian, keberhasilan pengelolaan tersebut memerlukan penguatan tata kelola, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur distribusi, serta peningkatan kualitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat terhadap layanan air bersih dapat terpenuhi secara optimal dan berkelanjutan.

Saran

UPTD Air Minum Kabupaten Sorong perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperbaiki dan memelihara jaringan distribusi air secara berkelanjutan, serta mempercepat penanganan gangguan dan keluhan pelanggan. Selain itu, penyampaian informasi mengenai jadwal distribusi dan gangguan pelayanan harus dilakukan secara lebih terbuka dan konsisten agar kualitas pelayanan air bersih dapat meningkatkan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan dapat terjaga.

Reference

- Ananda, I. Pratiwi. (2022). IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SEMOLOWARU Ananda Intan Pratiwi. 2(06), 74–86.
- Andriyan, Y. (2025). Analisis Dasar Green Government Pada Pemerintah Kabupaten Sorong: Kesiapan Daerah Menuju Tata Kelola Hijau. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik*, 5(2), 443-449.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24-35.
- Djumadi1, Prachaya Pradana Putra2, Yayuk Rifqi Masrurroh3, Syamsinar4, Rido Cahyawan5, A. K. J. (2018). 1884-4948-1-Sm. 7(1), 35–44.
- Efendi, M. (2024). ANALISIS EFISIENSI JARINGAN DISTRIBUSI AIR BERSIH PDAM KOTA MALANG SERTA PERENCANAAN JARINGAN DISTRIBUSI BARU. 5, 6–11.
- Ilmiah, J., & Sipil, R. (2024). Analisis Kuantitas , Kualitas dan Kontinuitas Air di Sejumlah Pelanggan PDAM Tangkiling. 21(1), 2–5.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. 49(1979), 41–50.

- 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.
- Ramdhan, R., Hafni, N., & Sos, S. (2024). *Jurnal Administrasi Publik Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur Jurnal Administrasi Publik*. November 2022, 55–67. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000>.
- Rustamadji, R., Pahmi, P., Andriyan, Y., Sakti, D. A. B., & Haq, M. A. B. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Aimas Kabupaten Sorong. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik--Coba*, 3(1), 73-83.
- Silvyana, A., Bintari, A., & Taryana, A. (2025). GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) GRHA TIYASA KOTA BOGOR TAHUN 2023. 2023. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.63301>
- 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>
- Studi, P., & Publik, A. (2022). IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SEMOLOWARU Ananda Intan Pratiwi. 2(06), 74–86.
- Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 254–263
- 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>
- 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.