

## Tata Kelola Penyediaan Dan Pendistribusian Air Bersih Dikabupaten Indragiri Hilir Kecamatan Tembilahan

<sup>1</sup>Rangga Maharestu, <sup>2</sup>Seno Andri, <sup>3</sup>Abdul Sadad, <sup>4</sup>Abdul Mirad, <sup>5</sup>Widia Astuti

<sup>123</sup>Universitas Riau

<sup>45</sup>Universitas Lancang Kuning

Korespondensi : rangga.maharestu7833@grad.unri.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih oleh Perumda Tirta Indragiri di Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan jangkauan layanan, gangguan kontinuitas suplai air, kualitas air yang belum optimal, serta respons pelayanan yang dinilai belum maksimal oleh sebagian masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilahan belum sepenuhnya memenuhi prinsip governance yang baik, khususnya pada aspek efektivitas pelayanan, akuntabilitas, dan responsivitas. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan infrastruktur, pipa distribusi yang sudah tua, sumber daya teknis yang belum memadai, serta kurang optimalnya pengelolaan pengaduan pelanggan. Meskipun demikian, terdapat upaya perbaikan yang dilakukan Perumda Tirta Indragiri melalui peningkatan kapasitas produksi dan pengembangan jaringan distribusi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan tata kelola diperlukan melalui penguatan koordinasi, transparansi pelayanan, dan peningkatan investasi infrastruktur agar pelayanan air bersih di Kecamatan Tembilahan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

**Kata kunci :** tata kelola, air bersih, distribusi, perumda tirta indragiri, tembilahan.

### Abstract

This research aims to analyze the governance of clean water supply and distribution carried out by Perumda Tirta Indragiri in Tembilahan Sub-district, Indragiri Hilir Regency. The main problems identified include limited service coverage, disruptions in water supply continuity, suboptimal water quality, and service responsiveness that is still considered inadequate by some community members. This study uses a qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that the governance of clean water supply and distribution in Tembilahan Sub-district has not fully met the principles of good governance, particularly in terms of service effectiveness, accountability, and responsiveness. The main inhibiting factors include limited infrastructure, aging distribution pipes, insufficient technical resources, and less optimal customer complaint management. Nevertheless, there are improvement efforts undertaken by Perumda Tirta Indragiri through increased production capacity and the development of distribution networks. This study concludes that improving governance is required through strengthened coordination, service transparency, and increased infrastructure investment so that clean water services in Tembilahan Sub-district can operate more effectively and sustainably.

**Keyword:** governance, clean water, distribution, perumda tirta indragiri, tembilahan

## 1. PENDAHULUAN

Tata kelola (governance) didefinisikan sebagai suatu bentuk atau proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola problem yang dihadapi oleh masyarakat atau bangsa dengan melibatkan semua sektor antara lain: sektor publik, sektor privat (swasta), dan sektor

ketiga yaitu civil society. Governance merupakan sistem interaksi dimana proses-proses politik, ekonomi, dan administrasi diselenggarakan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatorik dengan melibatkan semua aktor dan stakeholder (Asaduzzaman, 2020).

Secara umum, tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki (Zamzani, Faiz, & Dkk, 2018).

Governance kerap diterjemahkan sebagai pengaturan. Adapun dalam konteks GCG, governance disebut tata kelola perusahaan. Turnbull Report (Muh Arief Effendi, 2009:1) mendefinisikan tata kelola (governance) sebagai suatu sistem pengendalian internal perusahaan yang memiliki tujuan utama mengelola resiko yang signifikan guna memenuhi tujuan bisnisnya melalui pengamanan aset perusahaan dan meningkatkan nilai investasi pemegang saham dalam jangka panjang.

Tata kelola (governance) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Definisi lain dari tata kelola (governance), yaitu penggunaan institusi-institusi, strukturstruktur otoritas dan bahkan kolaborasi untuk mengalokasi sumber-sumber data dan mengkoordinasi atau mengendalikan aktivitas di masyarakat atau ekonomi (Jogiyanto H.M. dan Willy A., 2011).

Lembaga Corporate Governance di Malaysia, yaitu Finance Committee on Corporate Governance (GCCG) mendefinisikan corporate governance sebagai proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis serta aktivitas perusahaan ke arah peningkatan pertumbuhan bisnis dan akuntabilitas perusahaan (Muh Arief Effendi, 2009: 2). Hufty (2020) menyatakan bahwa governance merupakan sistem pengaturan aktor, institusi, norma, dan proses yang membentuk ruang keputusan publik melalui pendekatan Governance Analytical Framework (GAF). Pendekatan ini memandang governance sebagai hasil interaksi antara berbagai aktor dalam arena sosial-politik yang ditentukan oleh norma, sumber daya, dan dinamika kekuasaan. Dalam buku terbaru *The Narrow Corridor Revisited*, mereka memperbarui teori "inclusive institutions" dengan menambahkan konsep adaptive governance, di mana lembaga harus merespons perubahan sosial dan teknologi secara dinamis (Acemoglu & Robinson 2024). Sedarmayanti (2020:11) menyatakan bahwa prinsip utama Good Governance yang dapat memberikan gambaran administrasi publik terdapat 4 prinsip yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

Menurut World Bank (dalam Arisandi et al., 2020), Good Governance ditandai oleh pembuatan kebijakan yang terbuka, terinformasi, dan dapat diprediksi, keberadaan birokrasi yang profesional dan berorientasi pada kepentingan publik, tegaknya supremasi hukum, serta proses pemerintahan yang transparan dengan keterlibatan aktif masyarakat sipil. Sementara itu, Kurniawan (dalam Mubaroq & Tantri, 2022) mengemukakan bahwa Good Governance memiliki ciri akuntabel, transparan, responsif, setara dan inklusif, efektif dan efisien, taat pada aturan hukum, partisipatif, serta berorientasi pada konsensus. Sejalan dengan itu, Maranjaya (2022) menegaskan bahwa pemerintahan yang baik berlandaskan asas kepastian hukum, kepentingan umum, keterbukaan, kesetaraan, proporsionalitas, akuntabilitas, serta efisiensi dan efektivitas dalam administrasi publik.

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari banyak pulau dan memiliki luas lautan yang lebih besar dibandingkan dengan luas daratannya. Namun air laut tidaklah bisa menjadi bahan baku untuk kehidupan sehari-hari, dimana air tersebut tidak bisa digunakan untuk masak dan minum. Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia dimana air ini banyak diperlukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari kebutuhan untuk mandi, mencuci dan bahkan sampai untuk memasak dan minum, namun disini air yang digunakan bukanlah air asin seperti air laut. Air sangat berpengaruh besar dalam kehidupan masyarakat, jika air yang digunakan bersih dan aman maka masyarakat pun akan

dapat hidup secara sehat. Namun, penyediaan dan pendistribusian air bersih masih menjadi tantangan besar di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Kecamatan Tembilahan, sebagai salah satu pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi di kabupaten tersebut, juga menghadapi masalah serupa dalam hal tata kelola air bersih.

Secara global, krisis air bersih telah menjadi isu serius. Menurut World Health Organization (WHO, 2021), sekitar 2,2 miliar orang tidak memiliki akses terhadap air minum yang dikelola dengan aman. Indonesia sebagai negara kepulauan menghadapi tantangan geografis dan infrastruktur dalam penyediaan air bersih yang merata, khususnya di daerah pedesaan dan pesisir.

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam melayani masyarakat adalah dengan menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap pancasila, undang-undang dasar 1945, negara, dan pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya.

Perkembangan suatu kota diiringi juga dengan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan air bersih perkotaan, sehingga pemerintah maupun swasta atau masyarakat dituntut untuk menyediakan prasarana air bersih ini dengan sebaik-baiknya. Kebutuhan ini cenderung meningkat dari tahun ketahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kualitas hidupnya yang mengalami peningkatan serta kegiatan perkotaan yang juga berkembang pesat. Penyediaan air untuk keperluan kota dapat berarti luas yaitu mulai dari penyediaan air untuk kebutuhan rumah tangga atau disebut dengan domestik sampai dengan penyediaa air untuk kegiatan industri, perdagangan, perkantoran dan kegiatan perkotaan lainnya atau disebut dengan non-domestik.

Secara geografis, 70% wilayah Indragiri Hilir terdiri dari lahan gambut dan rawa-rawa yang rentan terhadap kontaminasi asam organik serta intrusi air laut (BPS Inhil, 2022). Kecamatan Tembilahan adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir dengan luas wilayah 197,37 km<sup>2</sup> atau 19,737 Ha. Keadaan tanahnya yang sebagian besar terdiri dari tanah gambut maka daerah ini digolongkan sebagai daerah beriklim tropis basah dengan udara agak lembab. Kondisi ini menyebabkan sumber air tanah di daerah tersebut memiliki kualitas buruk, berwarna kuning kecokelatan, dan mengandung kadar besi (Fe) serta mangan (Mn) yang melebihi ambang batas kesehatan (Dinas Kesehatan Inhil, 2023). Data Perumda air minum Tirta Indragiri menunjukkan bahwa hanya 32% rumah tangga di Inhil yang terhubung ke jaringan pipa air bersih, sementara sisanya bergantung pada air hujan, sumur gambut, atau air sungai yang berisiko tercemar limbah perkebunan (Perumda air minum Tirta Indragiri, 2022).

Kabupaten Indragiri Hilir memiliki karakteristik geografis yang unik, dengan wilayah yang didominasi oleh rawa-rawa dan sungai. Kondisi ini menyebabkan tantangan tersendiri dalam penyediaan air bersih, terutama terkait dengan kualitas air, infrastruktur, dan sistem distribusi yang belum optimal. Selain itu, pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang semakin meningkat juga menambah tekanan terhadap ketersediaan air bersih. Kabupaten Indragiri Hilir terletak di Provinsi Riau, dengan ibu kotanya di Tembilahan.

Undang-undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dengan PP No.54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Yang Mewajibkan Perubahan Bentuk Hukum Bumd Menjadi Bentuk Perumda (Perusahaan Umum Daerah). Nama resmi PDAM ini saat ini adalah Perumda Air Minum Tirta Indragiri, mengikuti penyesuaian penamaan dari PDAM menjadi Perumda (Perusahaan

Umum Daerah) sesuai ketentuan terbaru pemerintah pusat, perubahan ini bertujuan meningkatkan pelayanan air minum, penguatan modal, dan memberikan keleluasaan operasional serta profesionalisme.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 14 tahun 2019 tentang Perubahan Badan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Indragiri. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri ini tidak berjalan sesuai yang telah diatur dalam Perda, maka akan berdampak besar terhadap pelayanan publik.

Perumda Air Minum Kabupaten Indragiri Hilir adalah perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan air bersih untuk masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri adalah merupakan suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Tingkat II Indragiri Hilir, yang khususnya bergerak dalam bidang penyediaan dan pendistribusian air bersih di Tembilahan dan sekitarnya. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara professional dalam rangka usaha memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Selain itu, sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas perumda air minum dapat dilihat dari proses kinerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Perumda air minum Kabupaten Indragiri Hilir didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Seiring berjalannya waktu, Perumda air minum mengalami perubahan status kelembagaan dari bentuk awalnya menjadi Perumda. Tujuan pendiriannya adalah:

- Memberikan layanan publik berupa penyediaan air bersih
- Meningkatkan kesehatan masyarakat
- Mendukung pembangunan ekonomi daerah

Rencana Strategis (Renstra) Perumda air minum Inhil adalah Dokumen perencanaan yang berisi visi, misi, tujuan, sasaran, program, dan kegiatan Perumda air minum Tirta Indragiri untuk kurun waktu tertentu, biasanya 5 tahun, yang diselaraskan dengan rencana pembangunan daerah dan nasional. Renstra ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja Perumda air minum dalam menyediakan layanan air minum yang berkualitas dan berkelanjutan bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir.

Penyusunan Renstra Perumda Air Minum Tirta Indragiri (Inhil) dilakukan melalui analisis lingkungan (SWOT) untuk mengidentifikasi isu strategis, dilanjutkan dengan penetapan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang terukur. Tahapan ini dijabarkan dalam program dan kegiatan yang didukung oleh alokasi sumber daya, indikator kinerja, serta rencana tindak lanjut, kemudian dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan pencapaian tujuan.

Perumda Tirta Indragiri memiliki tugas utama menyediakan dan mendistribusikan air minum yang memenuhi standar kesehatan, menjalankan pelayanan publik secara efisien dan berkelanjutan, mendorong inovasi usaha seperti pengembangan AMDK, serta melakukan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan air bersih. Program yang telah dan sedang dijalankan meliputi pendirian pabrik AMDK, optimalisasi SPAM dengan dukungan pemerintah pusat, pemanfaatan hibah NUWSP, peningkatan kualitas pelayanan internal, penyesuaian tarif air, serta pelaksanaan kegiatan sosial dan CSR bagi masyarakat.

Pengukuran kinerja (performance measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan saran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan) hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Pengukuran kinerja Perumda air minum menurut Kepmendagri No. 47 tahun 1999, yaitu pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, mendapatkan distribusi kurang dari 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali. Jika air tidak berjalan secara continue, maka hal ini sama dengan ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan. Secara ideal air harus tersedia selama 24 jam sehari, terus menerus tanpa henti. Mengalir seharian tidak boleh digilir antara satu tempat dengan tempat yang lain atau cuman malam hari hingga dini hari saja. Akan tetapi kondisi saat ini hampir di semua daerah tanah air tidak dapat terpenuhi dengan baik.

Kabupaten Indragiri Hilir (Inhil), sebagai wilayah kepulauan dengan 13% luas daratan dan 87% perairan, menghadapi paradoks ketersediaan air bersih. Data BPS (2024) menunjukkan hanya 65,2% rumah tangga di Inhil yang mengakses air bersih terkelola, jauh di bawah rata-rata nasional (89,1%). Kondisi ini diperparah oleh intrusi air laut yang mencemari 70% sumber air tanah dangkal dan keterbatasan infrastruktur pipa yang hanya menjangkau 40% wilayah permukiman. Kebutuhan penduduk terhadap Perumda Tirta di Kabupaten Indragiri Hilir. Saya fokus pada data terbaru (2023-2024) data pertumbuhan penduduk sebelumnya (populasi sekitar 695.570 jiwa pada 2023 dan 705.041 jiwa pada 2024). Kebutuhan ini biasanya diukur berdasarkan standar nasional, cakupan layanan Perumda Tirta Indragiri, dan volume air yang disalurkan. Bahwa untuk menghitung proyeksi kebutuhan air minum untuk Kab. Inhil, yaitu dengan menggunakan cakupan pelayanan 70-80% dengan menghitung kebutuhan air Kab. Inhil 5 tahunan baik domestik ataupun nondomestik yaitu dari tahun 2015-2035 dengan total 80,88-160,64 liter/detik atau 6988.01-13879.2 m<sup>3</sup>/hari. Volume air disalurkan (2024): 2.498.811 m<sup>3</sup> per tahun (peningkatan 73,72% dari tahun sebelumnya). Ini setara dengan sekitar 6.846 m<sup>3</sup> per hari, yang mendekati proyeksi kebutuhan bawah (6.988 m<sup>3</sup>/hari). Banyak rumah tangga (70,18%) masih bergantung pada air hujan sebagai sumber utama, menunjukkan gap akses Perumda terutama di pedesaan.

Kegiatan umum dalam membangun sebuah sistem penyediaan air minum antara lain Pembebasan lahan, Renovasi bangunan intake, Jaringan transmisi, Instalasi Pengolahan, Jaringan distribusi, Sambungan rumah. Keterbatasan sumber daya pemerintah, baik sumber daya anggaran, SDM, asset, maupun kemampuan manajemen membuat pemerintah kesulitan dalam mengatasi permasalahan pengadaan air minum kepada masyarakat. Setelah perubahan Perumda menjadi Perumda berdasarkan perda Nomor 14 Tahun 2019 itu tidak berdampak signifikan bagi masyarakat dikarena banyaknya Masyarakat yang masih belum merasakan dampak dari Perumda tersebut.

Studi terdahulu mengungkap kegagalan tata kelola air bersih di wilayah serupa. Penelitian Perumda Tirta Bening Lontar Kupang (2021) membuktikan bahwa defisit anggaran infrastruktur, kerusakan jaringan pipa, dan ketiadaan sumber air baku menyebabkan distribusi air macet dan kualitas air keruh di Kelurahan. Sementara itu, Perumda Tirta Rokan di Rokan Hulu mengadopsi strategi darurat seperti distribusi mobil tangki dan sistem buka-tutup bergiliran selama musim kemarau, namun tetap terhambat oleh ketergantungan pada pemerintah daerah dan perubahan iklim.

Berdasarkan temuan tersebut, studi ini mengevaluasi pengelolaan air bersih di Inhil dengan menggunakan pendekatan integratif asimetris yang memperhitungkan kondisi geografis khas wilayah kepulauan.

**Tabel 1. Capaian Layanan Air Bersih di Kabupaten Indragiri Hilir vs Target Nasional**

| Indikator                  | Kab. Inhil (2023) | Target RPJMN 2024 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Akses Air Bersih Terkelola | 65,2%             | 90%               |
| Cakupan Jaringan Pipa PDAM | 40%               | 80%               |

| Indikator                      | Kab. Inhil (2023) | Target RPJMN 2024 |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Durasi Interupsi Layanan/Bulan | 72 Jam            | < 6 Jam           |
| Tingkat Kebocoran Jaringan     | 35%               | < 20%             |

Sumber: BPS Kab. Inhil (2024), RPJMN 2020-2024

Dari tabel di atas peneliti ingin mengetahui apakah data tersebut sudah benar atau belum disebabkan masih banyaknya pengguna dari Perumda air minum Tirta Indragiri Hilir ini khususnya di Kecamatan Tembilahan yang kualitas air yang tergolong masih kotor, berwarna kecokelatan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen. Jika masalah ini tidak segera diatasi, ketimpangan akses air bersih berpotensi memperparah kerentanan kesehatan masyarakat, seperti kasus diare dan stunting yang masih tinggi di Inhil (Profil Kesehatan Inhil, 2023).

Tata kelola air bersih yang efektif memerlukan sinergi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun, di Indragiri Hilir, koordinasi antar-pemangku kepentingan masih lemah, sehingga program penyediaan air bersih seringkali tidak tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem tata kelola air bersih di wilayah tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis bukti. Tantangan lain terletak pada lemahnya tata kelola air bersih. Wilayah perkotaan seperti Tembilahan mendapat prioritas, sementara daerah pedesaan seperti Kecamatan Reteh dan Kuala Indragiri sering mengalami kekeringan musiman (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah/RPJMD Inhil, 2021-2026).

Permasalahan air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir tidak hanya berkaitan dengan aspek kuantitas, melainkan juga kualitas air. Banyak masyarakat yang masih mengandalkan air permukaan dan air hujan yang tidak melalui proses pengolahan sesuai standar kesehatan, sehingga berpotensi menimbulkan gangguan kesehatan masyarakat. Selain itu, lembaga penyedia layanan air bersih, seperti Perumda air minum Tirta Indragiri, menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis. Beberapa di antaranya termasuk keterbatasan infrastruktur, rendahnya cakupan layanan, kebocoran jaringan pipa, serta keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Masalah-masalah tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dalam tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir. Tata kelola yang baik (*good governance*) merupakan prasyarat penting dalam menjamin keberlanjutan layanan publik, termasuk layanan air bersih.

Studi ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan memahami permasalahan dan dinamika yang terjadi, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan air bersih di Tembilahan. Penelitian ini berusaha menganalisis bagaimana praktik tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih dilakukan di Kabupaten Indragiri Hilir, apa saja hambatan yang dihadapi, dan bagaimana strategi perbaikan dapat dirumuskan berdasarkan prinsip tata kelola yang baik. Alasan peneliti ingin meneliti di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dikarenakan Ketersediaan air bersih di Tembilahan belum optimal, Kualitas layanan Perumda masih perlu perbaikan, Tembilahan berada di wilayah rawa dan gambut.

Untuk meningkatkan keberhasilan Perumda Air Minum maka perlu penerapan GCG yang baik, dimana kelemahan penerapan GCG pada perusahaan disebabkan karena masih belum memadainya infrastruktur GCG seperti Pedoman Tata Kelola, Aturan Perilaku, KPI, dan SOP yang dapat dijadikan panduan dalam melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Permasalahan yang selama ini

menghambat penerapan GCG di lingkungan BUMD, antara lain adanya campur tangan Pemerintah Daerah yang relatif besar dalam pengelolaan perusahaan, masalah investasi yang tidak sesuai kebutuhan serta profesionalisme SDM yang masih perlu ditingkatkan dan permasalahan lainnya adalah kurangnya pemahaman tim internal Perusahaan terhadap Parameter dan Indikator Assessment GCG. Untuk menerapkan GCG secara konsisten dan atau menjadikan prinsip-prinsip GCG sebagai landasan operasionalnya, yang pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholders lainnya, dan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.

Membangun Tata kelola Perusahaan yang baik menurut prinsip-prinsip GCG perusahaan perlu dibangun dan dikembangkan secara bertahap. Perusahaan harus membangun sistem dan pedoman tata kelola perusahaan (GCG) yang akan dikembangkannya. Demikian juga dengan para karyawan, mereka perlu memahami dan diberikan bekal pengetahuan tentang prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik yang akan dijalankan perusahaan, yaitu Akuntabilitas (accountability), Pertanggungjawaban (responsibility), Keterbukaan (transparency), Kewajaran (fairness) serta Kemandirian (independency). Dalam rangka menegakkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance), seluruh Direksi dan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Indragiri Hilir memiliki komitmen penuh untuk mewujudkan praktek bisnis yang bermartabat dan beretika. Dengan dibangunnya dan dilaksanakannya tata kelola perusahaan yang baik diharapkan perusahaan dapat hidup secara berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi para stakeholdernya.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk memahami secara mendalam tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir, termasuk kebijakan, aktor yang terlibat, serta tantangan di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna, proses, dan interaksi sosial secara holistik dalam kondisi alamiah. Lokasi penelitian ditetapkan di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, dengan pertimbangan karakteristik geografis wilayah pesisir dan lahan gambut yang memengaruhi kompleksitas penyediaan air bersih. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder berupa dokumen dan sumber tertulis pendukung. Informan penelitian meliputi pihak internal Perumda Tirta Indragiri dan masyarakat pengguna layanan air bersih. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara langsung, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan untuk menemukan pola, tema, dan makna yang relevan dengan permasalahan penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Sistem Tata Kelola Penyediaan Dan Pendistribusian Air Bersih Di Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia, sehingga tata kelola penyediaan dan pendistribusiannya harus dilakukan secara berkelanjutan dan bertanggung jawab. Di Kabupaten Indragiri Hilir, Perumda Tirta Indragiri Hilir memegang peran utama dalam pengelolaan air bersih. Berdasarkan hasil wawancara, sistem penyediaan air bersih dilakukan melalui pengolahan air baku Sungai Indragiri di Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang kemudian didistribusikan ke rumah pelanggan melalui jaringan pipa. Kepala Bagian Produksi dan Distribusi menyampaikan bahwa, “Dalam

penyediaan dan pendistribusian air bersih ini, kami mengutamakan standar kualitas air dan kelangsungan alirannya ke rumah pelanggan.” Upaya ini menunjukkan komitmen Perumda dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada berbagai kendala.

Dari aspek transparansi, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi Perumda Tirta Indragiri Hilir masih berada pada kategori “cukup”. Informasi layanan seperti tarif dan prosedur pemasangan memang telah disediakan, namun belum menjangkau seluruh masyarakat. Seorang warga menyatakan, “Kalau soal tarif memang ada ditempel di kantor Perumda, tapi kami jarang ke kantor.” Selain itu, transparansi terkait kualitas air dan penanganan gangguan juga dinilai belum optimal. Masyarakat mengeluhkan kurangnya informasi saat terjadi gangguan distribusi, seperti yang disampaikan warga, “Kalau air mati, kami sering menunggu lama tanpa tahu kapan air nyala lagi.” Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan mekanisme komunikasi publik agar lebih terbuka dan tepat waktu.

Dari sisi partisipasi, keterlibatan masyarakat dalam tata kelola air bersih masih rendah. Walaupun kanal pengaduan telah tersedia, sebagian warga merasa keluhan mereka tidak ditanggapi secara cepat. Seorang warga mengungkapkan, “Pernah kami lapor karena air mati dua hari, tapi dibalasnya lama.” Selain itu, Perumda belum menyediakan forum resmi bagi masyarakat untuk terlibat dalam evaluasi layanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pegawai Perumda, “Selama ini evaluasi dilakukan internal.” Minimnya sosialisasi juga menyebabkan masyarakat belum memahami peran mereka dalam menjaga sumber air baku.

Dalam aspek akuntabilitas, Perumda Tirta Indragiri Hilir telah berupaya menjalankan fungsi pelayanan, namun masih terdapat kelemahan dalam pertanggungjawaban layanan. Masyarakat menilai penjelasan teknis atas gangguan distribusi belum memadai, sebagaimana disampaikan warga, “Kalau air mati, jarang ada penjelasan teknis yang jelas.” Selain itu, laporan keuangan Perumda belum dapat diakses publik secara langsung, meskipun telah diaudit pemerintah daerah. Kualitas dan kuantitas air yang belum stabil juga menunjukkan bahwa pemenuhan standar pelayanan minimal masih perlu ditingkatkan.

Koordinasi juga menjadi tantangan dalam tata kelola Perumda, baik secara internal maupun dengan instansi lain. Proses perbaikan jaringan pipa kerap terhambat birokrasi, terutama di wilayah padat penduduk. Seorang petugas menyatakan, “Kalau perbaikan pipa di jalan besar, kami harus koordinasi dulu, prosesnya cukup panjang.” Kurangnya koordinasi ini berdampak pada lambatnya penanganan gangguan dan menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari aspek tanggung jawab, Perumda Tirta Indragiri Hilir telah berupaya menjaga kualitas air, namun kondisi air baku gambut menjadi tantangan utama. Petugas teknis menyampaikan, “Kami tetap berusaha maksimal dengan teknologi yang ada. Tapi tantangan air gambut memang besar.” Respons terhadap keluhan masyarakat juga masih dianggap lambat, terutama dalam perbaikan pipa bocor. Selain itu, keterbatasan anggaran menyebabkan peremajaan infrastruktur dilakukan secara bertahap, sebagaimana disampaikan staf teknis, “Banyak pipa yang sudah tua dan harus diganti, tapi anggaran terbatas.”

Pada prinsip kewajaran (fairness), masih terdapat ketimpangan distribusi air antara pusat kota dan wilayah pinggiran. Warga di daerah ujung jaringan mengeluhkan pasokan air yang tidak stabil, “Di daerah kami airnya kecil, sementara di pusat kota lancar.” Meskipun tarif air dinilai relatif terjangkau, masyarakat berharap kualitas layanan sebanding dengan biaya yang dibayarkan. Selain itu, akses masyarakat berpenghasilan rendah terhadap layanan air bersih masih terbatas karena biaya pemasangan awal yang cukup tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih oleh Perumda Tirta Indragiri Hilir telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance. Diperlukan peningkatan transparansi, partisipasi, akuntabilitas, koordinasi, tanggung jawab, dan kewajaran agar pelayanan air bersih dapat lebih adil, responsif, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat Kecamatan Tembilahan.

## **2. Faktor penghambat utama dalam pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilaan, Kabupaten Indragiri Hilir**

Pendistribusian air bersih oleh Perumda Tirta Indragiri di Kecamatan Tembilaan masih menghadapi berbagai hambatan, baik teknis maupun tata kelola pelayanan. Dari sisi teknis, keterbatasan infrastruktur jaringan pipa yang sudah tua menyebabkan kebocoran dan distribusi air tidak merata, terutama di wilayah ujung jaringan. Selain itu, kapasitas produksi air bersih belum mampu mengimbangi pertumbuhan penduduk dan peningkatan kebutuhan air, sehingga masyarakat kerap mengalami kekurangan air, khususnya pada musim kemarau. Kondisi geografis Tembilaan yang berupa dataran rendah dan wilayah rawa, serta kualitas air baku yang dipengaruhi pasang surut air laut, turut memperberat proses distribusi dan meningkatkan biaya operasional.

Dari aspek tata kelola, penelitian menunjukkan bahwa transparansi layanan masih lemah. Masyarakat sering mengalami gangguan aliran air secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan yang jelas mengenai penyebab maupun durasi perbaikan. Seorang warga menyampaikan, “Air mati tiba-tiba, tanpa pemberitahuan. Jadi kami tidak bisa menampung air sebelumnya... Tidak ada update sampai kapan air kembali mengalir.” Kondisi ini mencerminkan masih adanya kesenjangan komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Pada indikator partisipasi, keterlibatan masyarakat masih bersifat pasif dan terbatas pada penyampaian keluhan. Perumda belum memiliki forum komunikasi atau evaluasi layanan yang melibatkan warga secara aktif dalam perencanaan. Hal ini diakui oleh petugas Perumda yang menyatakan, “Memang belum ada forum khusus evaluasi bersama warga... untuk diskusi perencanaan atau penyusunan program masih belum diterapkan.”

Dari sisi akuntabilitas, penanganan pengaduan dinilai lambat dan tidak disertai kejelasan tindak lanjut. Seorang warga mengungkapkan, “Kami lapor soal air mati dua hari, tapi balasnya lama... jawabannya cuma masih dicek tanpa kejelasan.” Lemahnya sistem pelaporan dan tindak lanjut ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Perumda. Hambatan lainnya terdapat pada koordinasi internal. Proses perbaikan pipa sering memakan waktu lama akibat koordinasi antarunit yang belum efektif, sebagaimana disampaikan pihak teknis, “Kalau ada pipa bocor, harus menunggu tim lengkap dulu... penanganan bisa jadi lebih lama karena keterbatasan personel dan koordinasi antarunit.” Selain itu, dari aspek tanggung jawab, peremajaan infrastruktur belum dilakukan secara berkelanjutan meskipun pipa telah berusia lebih dari 20 tahun. Hal ini menimbulkan keluhan masyarakat, “Katanya pipa sudah tua, tapi kok tidak diganti-ganti? Kami yang kena imbasnya.”

Pada indikator kewajaran, distribusi air bersih juga belum adil. Pelanggan yang berada jauh dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) sering mengalami tekanan air rendah, terutama pada jam sibuk. Pihak Perumda menyatakan bahwa prioritas distribusi masih difokuskan pada wilayah padat pelanggan, “Itu sebabnya warga ujung jaringan sering kebagian terakhir.” Secara keseluruhan, hambatan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilaan tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan teknis, tetapi juga oleh implementasi tata kelola yang belum optimal, terutama pada aspek transparansi, partisipasi, akuntabilitas, koordinasi, tanggung jawab, dan kewajaran. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komitmen Perumda Tirta Indragiri dalam memperbaiki tata kelola pelayanan agar distribusi air bersih dapat berlangsung lebih adil, responsif, dan berkelanjutan.

Secara umum, tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilaan telah berjalan, namun belum optimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transparansi layanan masih terbatas, partisipasi publik belum terfasilitasi, akuntabilitas teknis belum konsisten, tanggung jawab operasional terkendala keterbatasan sarana, serta kewajaran distribusi air belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini menjadi dasar penting bagi perbaikan tata kelola Perumda Tirta Indragiri Hilir ke depan.

### Dinamika Data Pelanggan

Data pelanggan Perumda Tirta Indragiri periode 2000–2025 menunjukkan fluktuasi dan ketidakstabilan jumlah pelanggan. Setelah tercatat sekitar  $\pm 8.000$  pelanggan pada 2017 dan  $\pm 7.939$  pada 2018, jumlah pelanggan meningkat signifikan pada 2020 menjadi 13.592 dan  $\pm 13.800$  pada 2021. Namun, pada 2023 jumlah pelanggan kembali menurun menjadi 12.036. Fluktuasi ini mengindikasikan adanya kendala dalam keberlanjutan dan kualitas layanan air bersih, yang kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur dan kepuasan pelanggan. Keterbatasan data pada beberapa tahun juga mencerminkan lemahnya transparansi pengelolaan informasi publik.

### Kerusakan Jaringan Pipa

Pada tahun 2024, gangguan distribusi air bersih banyak dipicu oleh kerusakan teknis jaringan pipa. Kerusakan meliputi pipa pecah akibat tekanan air berlebih, kebocoran sambungan karena pergeseran tanah gambut, retakan akibat beban kendaraan berat, penyumbatan akibat sedimentasi tinggi, hingga pipa putus akibat aktivitas galian pihak eksternal. Salah satu kasus masih dalam proses perbaikan dan menyebabkan kehilangan air hingga  $\pm 3$  liter/detik. Temuan ini menegaskan bahwa faktor teknis dan lingkungan sangat memengaruhi kontinuitas layanan serta memerlukan pengawasan dan koordinasi lintas sektor yang lebih kuat.

### Aset Pipa Kritis

Data aset pipa menunjukkan sejumlah jaringan telah melewati usia teknis ekonomis dan berada dalam kondisi kritis. Beberapa ruas utama masih menggunakan pipa ACP (asbes) berusia lebih dari 30 tahun yang rapuh dan sering bocor, sehingga berisiko terhadap keberlanjutan distribusi dan aspek kesehatan. Selain itu, pipa galvanis yang mengalami korosi internal menyebabkan penyempitan debit air, serta pipa PVC lama yang sering tersumbat akibat endapan lumpur. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemeliharaan infrastruktur belum dilakukan secara berkelanjutan dan terencana.

Berdasarkan survei lapangan terhadap aset pipa tua di atas, ditemukan permasalahan utama sebagai berikut:

1. **Pipa ACP (Asbes Semen):** Masih ditemukan di jalur protokol (No. 1 & 5). Jenis pipa ini sangat rentan pecah karena getaran kendaraan berat dan sudah tidak diproduksi lagi aksesorisnya, sehingga sulit diperbaiki.
2. **Korosi/Inkrustasi:** Pada pipa logam tua (GI), terjadi penyempitan diameter dalam akibat karat. Hal ini menyebabkan tekanan air ke pelanggan menurun drastis meskipun pompa beroperasi maksimal.
3. **Kelelahan Material (Material Fatigue):** Pipa PVC lama (keluaran tahun 90-an) cenderung menjadi getas dan mudah patah saat terjadi pergeseran tanah (lahan gambut)

Secara keseluruhan, permasalahan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilahan tidak hanya disebabkan oleh hambatan teknis seperti usia pipa dan kondisi geografis, tetapi juga oleh kelemahan tata kelola pelayanan. Fluktuasi jumlah pelanggan, tingginya frekuensi kerusakan pipa, serta banyaknya aset kritis memperkuat temuan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab operasional Perumda Tirta Indragiri masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan tata kelola secara menyeluruh melalui pembaruan infrastruktur, penguatan sistem informasi, serta perencanaan layanan yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih oleh PDAM/Perumda Tirta Indragiri di Kecamatan Tembilahan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

### 1. Aspek Tata Kelola (Governance)

Pelaksanaan tata kelola penyediaan air bersih sudah mengarah pada prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan partisipasi. Namun penerapannya masih belum optimal terutama pada keterbukaan informasi kepada masyarakat dan efektivitas pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih.

### 2. Kualitas dan Kontinuitas Layanan

Ketersediaan air bersih belum merata di seluruh wilayah Kecamatan Tembilahan. Sebagian mengalami gangguan seperti aliran air tidak stabil, kualitas air yang keruh, serta tekanan air yang rendah terutama pada jam-jam penggunaan tinggi dan wilayah ujung jaringan pipa.

### 3. Jaringan Infrastruktur

Masih terdapat jaringan pipa yang berusia tua dan rentan kebocoran. Kondisi ini menyebabkan kehilangan air (*non revenue water*), penurunan kualitas distribusi, dan biaya operasional yang meningkat.

### 4. Kapasitas Produksi dan Sumber Air

Kapasitas produksi Instalasi Pengolahan Air (IPA) belum memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat yang mengalami peningkatan setiap tahun. Ketergantungan pada sumber air baku tertentu membuat pelayanan kurang fleksibel saat debit menurun.

### 5. Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi sudah ada, namun belum sepenuhnya terakomodasi. Tingkat kepuasan pelanggan masih beragam—terutama dipengaruhi oleh kualitas air, kontinuitas distribusi, serta responsivitas petugas terhadap keluhan.

### 6. Dukungan Pemerintah Daerah

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah memberikan dukungan regulatif dan kelembagaan, tetapi diperlukan peningkatan dukungan anggaran untuk revitalisasi infrastruktur dan perluasan jaringan layanan.

Secara keseluruhan, tata kelola penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilahan sudah berjalan, namun masih memerlukan peningkatan signifikan untuk mewujudkan pelayanan air bersih yang merata, berkualitas, dan berkelanjutan.

## 5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

#### 1. Strategi Distribusi Air yang Lebih Merata

Perumda Tirta Indragiri Hilir diharapkan dapat merumuskan strategi baru dalam pendistribusian air bersih, khususnya bagi pelanggan yang berada jauh dari sumber distribusi. Selama ini, sebagian pelanggan hanya memperoleh air pada malam hari dan harus menampung untuk kebutuhan pagi hari, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Strategi distribusi yang lebih adil dan merata diharapkan dapat meningkatkan kontinuitas pasokan air bersih bagi seluruh pelanggan.

#### 2. Peningkatan Respons Pelayanan dan Penanganan Gangguan

Perumda Tirta Indragiri Hilir perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani kerusakan pipa dan kebocoran jaringan. Penanganan yang cepat tidak hanya mencegah kerugian air, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

#### 3. Perbaikan dan Modernisasi Infrastruktur

Pemerintah daerah bersama Perumda Tirta Indragiri perlu melakukan peremajaan jaringan pipa yang telah berusia tua, meminimalkan tingkat kebocoran, serta meningkatkan kapasitas Instalasi Pengolahan Air (IPA) agar seimbang dengan pertumbuhan kebutuhan air masyarakat.

4. **Penguatan Tata Kelola Berbasis Transparansi dan Akuntabilitas**

Perlu ditingkatkan keterbukaan informasi terkait gangguan layanan, jadwal perbaikan, serta struktur tarif air. Selain itu, optimalisasi sistem pengaduan berbasis digital diperlukan agar respons pelayanan lebih cepat, terdokumentasi, dan dapat dievaluasi secara terukur.

5. **Perlindungan dan Diversifikasi Sumber Air Baku**

Upaya konservasi sumber air baku serta pencarian alternatif sumber air perlu dilakukan untuk mengurangi risiko kekurangan debit air, terutama pada musim kemarau atau saat terjadi gangguan lingkungan.

6. **Peningkatan Kualitas dan Pemerataan Pelayanan**

Perumda Tirta Indragiri diharapkan dapat menambah petugas lapangan di wilayah rawan gangguan serta melakukan pengujian kualitas air secara rutin dan mempublikasikan hasilnya kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan publik.

7. **Pelebagaan Partisipasi Publik**

Perlu dibentuk forum konsultasi dan evaluasi layanan secara berkala yang melibatkan pelanggan, tokoh masyarakat, dan pemerintah kelurahan guna menyerap aspirasi masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap penyedia layanan air bersih.

8. **Optimalisasi Dukungan Anggaran dan Kerja Sama**

Pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat dukungan anggaran serta menjalin kerja sama dengan pemerintah pusat maupun pihak swasta untuk meningkatkan kapasitas dan keberlanjutan layanan air bersih.

9. **Pengembangan Program Edukasi Masyarakat**

Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan air secara bijak, pentingnya pelaporan kebocoran jaringan, serta kesadaran membayar tagihan tepat waktu demi keberlanjutan pelayanan air bersih.

Dengan implementasi saran-saran tersebut dan dukungan dari berbagai pihak, penyediaan dan pendistribusian air bersih di Kecamatan Tembilahan diharapkan dapat berjalan lebih efektif, adil, dan berkelanjutan serta mampu memenuhi hak dasar masyarakat atas akses air bersih yang layak dan bermutu.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Asaduzzaman, M. (2020). Governance in public administration: A conceptual framework. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 1–15.
- [2]. Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- [3]. Bakker, K. (2003). Kepulauan dan jaringan: Urbanisasi dan privatisasi air di Selatan. *Jurnal Geografis*, 169(4), 328–341. <https://doi.org/10.1111/j.0016-7398.2003.00097.x>
- [4]. Das, S. C., Miethe, J., & Pugatch, T. (2018). Management and organizational performance: A meta-analysis. *Journal of Management Studies*, 55(6), 879–908.
- [5]. Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2010). *The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues*. Policy Research Working Paper No. 5430. The World Bank.
- [6]. Kayaga, S., & Franceys, R. (2007). Biaya sambungan air utilitas perkotaan: Beban yang berlebihan pada orang miskin. *Kebijakan Utilitas*, 15(4), 270–277. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2007.07.003>

- [7]. Maranatha, D. (2019). Analisis implementasi PP No. 122 Tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum di kota-kota kecil. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–56.
- [8]. Nurfadlilah, E. (2016). *Tata kelola pendidikan: studi tentang Gerakan Ayo Sekolah di Kabupaten Bojonegoro dilihat dari perspektif good governance dan sound governance*. Universitas Airlangga.
- [9]. Noor, M., & Rahmatillah, M. (2020). Indikator tata kelola pemerintahan yang baik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 23–34.
- [10]. Pahl-Wostl, C. (2015). Tata kelola air dalam menghadapi perubahan global: Dari pemahaman hingga transformasi. *Penerbitan Internasional Springer*.
- [11]. Sari, R., & Yusran, A. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Air Bersih di Wilayah Gambut Kalimantan Tengah. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 11(1), 34–45.
- [12]. Tihanyi, L., Graffin, S., & George, G. (2014). Rethinking governance in management research. *Academy of Management Journal*, 57(6), 1535–1543.
- [13]. Yulianti, A., Susanti, R., & Rahmi, A. (2020). Evaluasi tata kelola air bersih berbasis good governance di Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 12–25