

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
KHAYANGAN DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KOTA SUNGAI**

PENUH PROVINSI JAMBI

(Pasca Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum

Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh)

Oleh:

ULZANA ZIZI RAHMA

1610112101

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK VII)



Pembimbing :

**Dr. Yuslim, S.H., M.H.
Hendria Fithrina, S.H.,M.H**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

**PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
KHAYANGAN DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KOTA SUNGAI
PENUH, PROVINSI JAMBI** (*Pasca Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh*)

(*Ulzana Zizi Rahma, 1610112101, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 2020*)

ABSTRAK

Pendistribusian air di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terhadap setiap rumah warga di Kota Sungai Penuh belum merata dimana air yang didapatkan warga tidak jernih atau keruh setelah mengalami beberapa hari air mati, kemudian warga harus menunggu jadwal berganti giliran untuk mendapatkan air bersih, hal ini diakibatkan karena terbaginya dua manajemen PDAM kurang optimal. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana pelayanan publik perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Khayangan terhadap pendistribusian air bersih di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi dan apa kendala yang dihadapi oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Khayangan dalam pelayanan publik terhadap pendistribusian air bersih di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi dan upaya dalam mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, yaitu dengan menganalisis masalah yang ada dengan memperhatikan norma hukum yang berlaku tentang pelayanan pendistribusian air bersih. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka. Penelitian dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kerinci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mempunyai kewajiban untuk mengoperasikan sarana pelayanan air minum dan air limbah secara optimal sesuai Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, apabila dalam jangka waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat jam) Perusahaan Daerah Air Minum tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain dengan memperhatikan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Sedangkan air yang didapatkan warga tidak jernih atau keruh setelah mengalami beberapa hari air mati, kemudian warga harus menunggu jadwal berganti giliran untuk mendapatkan air bersih. Kendala yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yaitu cakupan pelayanan belum memenuhi target program 100-0-100, tingkat kehilangan air tinggi, tingkat penagihan piutang rendah, biaya produksi tinggi, tarif yang belum menutupi biaya produksi, masih membeli air curah dengan harga tinggi dari PDAM Tirta Sakti Kerinci. Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam menghadapi kendala yaitu lebih meningkatkan kualitas produksi, meningkatkan sistem distribusi dan meningkatkan sistem pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, PDAM, Air Bersih