

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan suatu negara pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Negara berperan dalam memenuhi berbagai kebutuhan warganya. Oleh karena itu, inti dari adanya pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, pemerintahan dibentuk bukan untuk kepentingannya sendiri, melainkan atas kehendak masyarakat dan berfungsi untuk melayani serta memberdayakan masyarakat demi mencapai tujuan bersama dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bersama untuk merealisasikan hal tersebut, pemerintah melalui berbagai lembaga yang ada di dalamnya berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.¹

Pelayanan publik sendiri mencakup semua aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak mendasar setiap warga negara terhadap barang, jasa, serta layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan layanan yang berorientasi pada kepentingan umum. Dalam hal ini, negara memiliki kewenangan penuh dalam mengelola sumber daya air bersih, dan hal tersebut harus dijalankan secara maksimal agar memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti Perusahaan Umum Daerah (Perumda) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik sekaligus melindungi kepentingan masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor penyediaan air bersih, perumda

¹ Pionisius Minggu and Yoakim Rembu, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Oleh PDAM tirta kelimutu kabupaten ende," *jurnal ilmiah manajemen publik dan kebijakan sosial* 4, no. 2 (2020): 174-91.

memegang peranan sebagai pelaksana utama dalam distribusi air bersih yang bersifat monopoli.

Air bersih merupakan kebutuhan dasar dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, sudah sepatutnya Perusahaan Umum Daerah (perumda) mengoptimalkan distribusi hasil produksinya serta terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para pelanggan pelaksanaan pelayanan publik ini juga bertujuan untuk mempermudah petugas perumda dalam menyampaikan informasi, terutama mengenai perubahan sistem pembayaran atau penagihan setiap bulannya. Pemerintah pun telah melakukan berbagai upaya agar tunggakan pembayaran tidak terus meningkat. Kepala unit perumda menjelaskan bahwa kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan publik mendorong peningkatan layanan, termasuk dengan merancang sistem tagihan air secara daring (online) untuk masyarakat, seperti yang sedang dikembangkan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Penyelenggara pelayanan publik mencakup lembaga dan petugas dari instansi pemerintah daerah maupun (BUMD) yang menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan penerima pelayanan adalah individu, kelompok, atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap layanan tersebut.² Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah memiliki wewenang untuk mengelola sumber daya lokal yang tersedia dan bertanggung jawab terhadap pelestarian lingkungan sesuai dengan ketentuan

² I Wayan Adi Sedana, Ida Ayu Putu Sri Widnyani. Et.Al. *"Efisiensi Pelayanan Publik Di Era Kecerdasan Buatan"*. (Bandung: Widina Media Utama. 2025).h. 73.

hukum yang berlaku.³ Sebagai bagian dari pelimpahan sebagian urusan pemerintahan pusat ke daerah dalam bidang pekerjaan umum, pengelolaan layanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah. Pelaksanaannya kemudian diatur melalui peraturan daerah dan diserahkan kepada instansi terkait, dalam hal ini perumda sendiri merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yakni perusahaan milik pemerintah daerah dengan modal yang sepenuhnya atau sebagian berasal dari daerah tersebut. Kekayaan daerah yang dipisahkan digunakan untuk membentuk perumda (Perusahaan Umum Daerah) yakni perusahaan milik pemerintah daerah yang berfokus pada pelayanan publik, khususnya dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat.⁴ Dalam menjalankan operasinya, perumda diharapkan mengutamakan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan air yang berkualitas dan terjangkau.

Perumda memiliki peran penting dalam menunjang kehidupan masyarakat melalui penyediaan air bersih, sekaligus berfungsi sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui keuntungan usaha. Dana tersebut kemudian digunakan kembali untuk membangun infrastruktur yang bermanfaat bagi publik. Berbeda dari perusahaan swasta yang berorientasi pada laba semata, perumdam memiliki misi sosial di samping fungsi ekonominya.⁵

³ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

⁴ Eko Saputra, S.H., M.H. "Pengantar Hukum Bisnis Regulasi Etika, Dan Tanggung Jawab Korporasi". (Jl. Batua Raya No.3 Makassar 90233). h.26.

⁵ Yoakim rembu, *implementasi kebijakan pelayanan publik oleh PDAM Tirta kalimutu kabupaten ende* "Jl. Km 9 Sasi Kecamatan Kota Kefamenanu-Kefamenanu-TTU-NTT 856, h.175.

Pemerintah kota Bengkulu memahami pentingnya pembangunan sarana publik, salah satunya adalah pelayanan air minum. Hal ini karena air merupakan kebutuhan vital bagi setiap individu. Di wilayah tersebut, pelayanan air bersih dilaksanakan oleh perumda tirta hidayah kota Bengkulu, sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyelenggarakan layanan air minum.

Tujuan utama pendirian perumda adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, termasuk dalam hal pengadaan, pengembangan sarana dan prasarana, serta distribusinya. Selain itu, perumdam juga bertujuan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, membuka peluang kerja, dan memperoleh keuntungan yang dapat digunakan untuk mendanai pembangunan di daerah tersebut.

Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah (Perumda) kota Bengkulu telah berupaya memberikan layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih di wilayah Kota Bengkulu. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, perumdam masih sering menerima keluhan dari pelanggan. Salah satu masalah utama yang belum sepenuhnya terselesaikan adalah sulitnya masyarakat mendapatkan akses air bersih, yang hingga kini masih menjadi tantangan bagi perumda dan pemerintah daerah. Pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan terbaik di bidang air minum.⁶ Berbagai strategi telah dirancang oleh manajemen perumda

⁶ Media Center Walikota Angkat Bicara Soal Perumdam Tirta Hidayah Akan Cari Solusi terbaik
<https://Mediacenter.Bengkulukota.Go.Id/Walikota-Angkat-Bicara-Soal-Perumda-Tirta-Hidayah-Akan-Cari-Solusi-Terbaik/> pada hari Kamis, tanggal 15 Mei 2025, pukul 5.33 WIB.

Tirta Hidayah. Wali Kota Bengkulu, Dedy Wahyudi, menegaskan bahwa rencana tersebut harus direalisasikan agar pelayanan air bersih dapat ditingkatkan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu langkah peningkatan pelayanan adalah dengan mengurangi kebocoran air melalui penggantian jaringan pipa distribusi yang sudah tidak layak pakai, agar debit air tetap optimal. Selain itu, perumdam juga diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses pemasangan sambungan baru bagi pelanggan.

Air merupakan elemen paling vital setelah udara bagi kelangsungan hidup manusia. Sekitar tiga perempat dari tubuh manusia terdiri dari air, dan manusia tidak dapat hidup tanpa mengonsumsinya. Selain untuk minum, air juga digunakan dalam kegiatan sehari-hari seperti mandi, mencuci, memasak, dan membersihkan lingkungan. Air bersih adalah air yang sehat dan layak digunakan dalam berbagai aktivitas, bebas dari mikroorganisme penyebab penyakit serta zat kimia berbahaya yang bisa mencemari air. Sebagai kebutuhan mutlak semua makhluk hidup, ketersediaan air bersih menjadi syarat dasar untuk menjaga kesehatan. Menurut standar Departemen Kesehatan, air minum yang layak harus tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, bebas dari mikroorganisme berbahaya, serta tidak mengandung logam berat atau bahan beracun⁷.

Air minum adalah air olahan atau tidak diolah yang telah memenuhi kebutuhan kesehatan dan dapat segera diminum.

⁷ Novitri Astuti. "Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur," *eJournal Administrasi Negara*, 2014,3(2).

Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah (Perumda) adalah perusahaan yang berbentuk badan hukum yang dapat mengurus kepentingannya sendiri, keluar dan ke dalam terlepas dari Organisasi pemerintah daerah, Seperti PU kabupaten/kotanya dan lain senaginya. Dengan adanya parameter kualitas air, maka di butuhkan peran pemerintah khususnya perusahaan daerah air minum (Perumda) dalam pengelolaan bahan air baku minum sebagai perlindungan kualitas air yang ada dalam parameter kualitas air terutama dalam kelas satu yang digunakan sebagai air minum. Penilaian kesehatan perusahaan tersebut dilakukan oleh BPKP setiap tahun dengan menggunakan standar dan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem penyediaan Air Minum (BPPSPAM). Penilaian kesehatan itu sendiri dilakukan berdasarkan beberapa aspek di antaranya sebagai berikut:

1. Aspek keuangan, Merupakan aspek yang digunakan untuk menilai keuangan perusahaan secara keseluruhan. Aspek keuangan memberikan gambaran yang berkaitan dengan keuntungan perusahaan,
2. Aspek pelayanan, Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang.
3. Aspek operasi, adalah ssatu dari tinga fungsi strategis perusahaan di manapun, selain pemasaran dan keuangan, ini artinya, manajemen oprasional merupakan bagian dari vital dalam penyempurnaan strategi perusahaan dan memastikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

4. Aspek sumber daya manusia atau biasa di sebut dengan SDM ini merupakan salah satu dari peningkatan kinerja para pegawai. secara mikro ini merupakan individu yang berkerja serta menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi juga umum disebut dengan pegawai, buru, kaeryawan, pekerja, tenaga kerja serta sebagainya.

Selama ini, Pemerintah Kabupaten Kota Bengkulu telah berupaya mendukung pengembangan usaha penyediaan air bersih melalui pemberian bantuan penyertaan modal dan pendampingan terhadap perumda tirta hidayah ketersediaan air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia sekaligus menjadi indikator kemajuan suatu daerah. Oleh karena itu, segala upaya yang dilakukan oleh perumda Tirta Hidayah dalam menghadapi persaingan di era modern perlu mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat Kota Bengkulu. Dukungan masyarakat dapat diwujudkan dengan membayar tagihan air secara tepat waktu setiap bulan, serta menjaga fasilitas dan infrastruktur air bersih, misalnya dengan tidak merusak jaringan atau melakukan pencurian air yang bisa merugikan perusahaan. Bagian hubungan pelanggan di perumda memiliki peran penting dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan dari pelanggan demi meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Tingkat tunggakan pelanggan terhadap tagihan air dapat ditekan apabila berbagai faktor penyebab keterlambatan pembayaran dapat diatasi secara efektif.

Penetapan Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang bentuk pelayanan publik oleh perusahaan

umum daerah tirta hidayah kota Bengkulu⁸, telah melalui proses penyusunan yang matang. Dalam penyusunannya, berbagai elemen penting seperti unsur pemerintahan, tokoh masyarakat, dan pelanggan telah dilibatkan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah kendala seperti kurangnya komunikasi dan sosialisasi kepada pelanggan, terbatasnya debit air, serta kondisi jaringan distribusi yang belum optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelaksanaan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Hal ini dilakukan melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan, serta pelibatan aktif masyarakat dalam pembangunan, di samping upaya meningkatkan daya saing daerah. Pelaksanaannya tetap harus mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, serta mempertimbangkan karakteristik khusus tiap daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah meliputi asas-asas seperti kepastian hukum, keteraturan dalam pelaksanaan negara, kepentingan umum, keterbukaan, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi.

Pada hal pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah memegang peranan penting sebagai penyelenggara layanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan

⁸ Peraturan Daerah Kota Bengkulu NOMOR 1 TAHUN 2021 Tentang Penyesuaian Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Menjadi Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Pasal (71)

layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai penyedia layanan,”⁹

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, rendahnya mutu layanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan masih menjadi persoalan yang menimbulkan citra negatif di mata masyarakat. Banyak warga yang pernah berurusan dengan birokrasi mengeluhkan proses yang lamban, tidak transparan, dan kurang responsif.

Sebagian masyarakat masih merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Bahkan, tidak sedikit yang masih memandang rendah kinerja birokrasi. Perusahaan umum daerah tirta hidayah merupakan salah satu unit kerja pemerintah yang memiliki peran langsung dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah, menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan berbagai bentuk pelayanan administratif.

Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu, merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan administratif kepada masyarakat. Jenis layanan yang diberikan umumnya berkaitan dengan administrasi kependudukan serta urusan pemerintahan di tingkat kecamatan, termasuk di antaranya pelayanan pembayaran perumda air minum di masing-masing desa.

⁹ Saputra Trio.”Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten kampar).”*Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* 4.2 (2016):89-100.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan, yang diselenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;

¹⁰ Undang -Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.¹¹

Pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. pengertian perumda, Perusahan Umum Daerah Tirta Hidayah (disingkat dengan Perumda) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perumdam merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.¹²

Salah satu permasalahan utama yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Kota Bengkulu adalah seringnya aliran air perumda mati secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan yang jelas. Kondisi ini tentu sangat mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat, khususnya bagi mereka yang bergantung pada layanan air bersih dari perumda untuk kebutuhan rumah tangga maupun usaha. Lebih dari itu, kurangnya respon dan penanganan dari pihak Perumda Tirta Hidayah terhadap gangguan tersebut juga menimbulkan

¹¹ Linda Nur susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kekuasaan Masyarakat kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta* (Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010).h. 64.

¹² Ratminto dan Atik, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Delta Tirta Sidoarjo," *Ilmu Administrasi Negara* 1, no. 4 (2014): 1-11.

ketidakpuasan yang meluas di kalangan pelanggan.¹³ Hal ini memperlihatkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem manajemen pengaduan, komunikasi, dan pemeliharaan infrastruktur yang dimiliki perusahaan.

Masalah lainnya adalah tingginya tunggakan pembayaran pelanggan yang belum dapat diatasi secara efektif. Kondisi ini tidak hanya merugikan perusahaan secara finansial, tetapi juga mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara kewajiban perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini tentu memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana implementasi Pasal 71 dalam Perda tersebut telah dilaksanakan secara konsisten dan adil.

Jika ditinjau dalam *perspektif siyasah Idariyah* yakni prinsip ketatanegaraan Islam pelayanan publik adalah bentuk amanah dari kekuasaan yang harus dijalankan oleh pemerintah atau lembaga yang diberi mandat, demi kemaslahatan umat. Prinsip-prinsip dalam *siyasah Idariyah*, seperti keadilan (*al-'adl*), tanggung jawab (*mas'uliyah*), dan partisipasi rakyat dalam pengawasan, menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk meninjau dan mengevaluasi pelaksanaan Perda Kota Bengkulu No. 1 Tahun 2021 Pasal 71 dalam *perspektif* ketatanegaraan Islam, guna mengetahui apakah pelayanannya telah sesuai dengan nilai-nilai *syar'i* dalam pengelolaan urusan publik.

Latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya memberikan gambaran objektif mengenai

¹³ Fakta Bengkulu Air Terlalu Sering Mati,Warga Keluhkan Kinerja PDAM Kota Bengkulu <https://faktabengkulu.com/air-terlalu-sering-mati-warga-keluhkan-kinerja-pdam-kota-bengkulu/> Pada hari senin,tanggal 12 Mei 202,pukul 14:10 WIB.

implementasi bentuk pelayanan publik oleh Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Penelitian ini juga akan memberikan penilaian sejauh mana prinsip-prinsip *siyasah idariyah* telah diintegrasikan dalam pelaksanaan regulasi daerah, khususnya dalam sektor pelayanan air bersih yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat.

Siyasah idariyah merupakan bagian *fiqh siyasah* yang membahas masalah Secara etimologis, istilah idariyah berasal dari bahasa Arab, yaitu kata idārah (الإدارة) yang merupakan masdar dari fi'il adara-yudīru-idāran. Kata tersebut memiliki makna mengatur, mengelola, atau menjalankan suatu urusan. Dalam kajian fiqh siyasah, istilah siyasah idariyah dipahami sebagai pengaturan administrasi pemerintahan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Sejumlah ahli juga menyebutnya sebagai al-ahkām al-idāriyyah, yaitu ketentuan hukum yang mengatur tata kelola administrasi negara.

Apabila ditinjau dari Al-Qur'an, istilah idārah tidak ditemukan secara eksplisit dalam ayat-ayatnya. Namun, terdapat beberapa kata yang berasal dari akar kata yang sama, seperti tudirūnahā, yang mengandung makna mengelola atau menjalankan suatu urusan. Dalam Al-Mu'jam al-Mufahras li Alfāz al-Qur'ān al-Karīm dijelaskan bahwa terdapat sejumlah bentuk turunan dari akar kata dāra, meskipun istilah idārah sendiri tidak digunakan secara langsung.

Penelusuran terhadap berbagai kitab indeks hadis juga menunjukkan bahwa istilah al-idārah tidak ditemukan secara eksplisit dalam hadis-hadis Nabi Muhammad SAW. Kitab-kitab hadis hanya memuat berbagai bentuk turunan dari akar kata dāra,

tanpa menyebutkan istilah idārah secara khusus. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa penggunaan istilah idārah sebagai konsep administrasi merupakan perkembangan terminologi pada era modern, meskipun substansi mengenai pengelolaan dan administrasi pemerintahan telah dipraktikkan sejak masa Rasulullah SAW dan para khalifah. negara hukum dalam *siyasah* dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara serta hak hak warga negara yang wajib dilindungi.¹⁴

Objek utama *Siyasah Idariyah* bukan pembentukan hukum, melainkan pelaksanaan administrasi pemerintahan yang dikaji meliputi administrasi pemerintahan aparatur atau pejabat pemerintahan pelayanan public pelaksanaan kebijakan pemerintah pengelolaan keuangan dan aset negara sistem birokrasi pengawasan terhadap aparatur pemerintah pertanggungjawaban penyelenggara negara.¹⁵

Umat Islam harus memberikan rasa aman dan menjaga ketentraman terutama pada tempat-tempat fasilitas umum. Aklak etika didalam Islam menjunjung tinggi persamaan hak dan lebih mengutamakan kemaslahatan yang lebih besar tidak saling zalim dan menzalimi. Sehingga dari sinilah kemuliaan Islam selalu menjunjung tinggi akan hak dan kemaslahata tidak hanya dalam kehidupan sesama manusia semata, melainkan lebih dari itu yaitu meliputi kemaslahatan segala makhluk (ciptaan) semesta alam.

Fiqh siyasah idariyah adalah salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia

¹⁴ Muhammad Iqbal. *Fiqh Siyasah Konstektualisasi Doktrin Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2014.

¹⁵ A. Djazuli. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.

dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri. *Fiqh siyasah* berasal dari bahasa arab yaitu *fiqih* Yang berarti paham atau mengerti istilah yang di pakai dalam bidang hukum agama ataupun yurisprudensil islam dan *Siyasah* berasal dari kata *al-siyasi* yang mempunyai arti mengatur. Menurut prof Ahmad Sukardja, dalam ensiklopedi Tematis Dunia Islam, *Fiqh siyasah* merupakan disiplin ilmu mengenai seluk beluk pengetahuan kepentingan manusia yang umumnya dan Negara khususnya, berupah hukum, peraturan, dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan

Islam telah mengajarkan kepada kita semua tentang bagaimana membangun sebuah tatanan kehidupan baik itu dalam segi ekonomi, sosial maupun politik yang dibenarkan dalam syara, sehingga tidak mengganggu hak-hak orang lain yang dapat menimbulkan kemudharatan bagi sesama manusia. Pemegang kekuasaan dalam negara, diamanahi mengatur umat rakyat, membimbing ke jalan kemaslahatan dan kebaikan, mengurus kepentingan secara jujur dan adil, dan memimpinnnya ke arah kehidupan mulia dan terhormat. Maka setiap pemegang amanah berkewajiban mempertanggungjawabkan pemenuhan hak-hak pemberi kepercayaan. Apabila pemimpin menyimpang dari apa yang telah dipercayakan, berarti ia telah khianat atas kepemimpinannya.¹⁶

Pemerintah sendiri sudah membuat peraturan tentang kehidupan bermasyarakat agar selalu tertib dalam segala kegiatan. Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas, dapat ditegaskan

¹⁶ Yuniar Riza Hakiki."Kontekstualisasi Prinsip Kekuasaan Sebagai Amanag Dalam Pertanggung Jawaban Presiden Dan Wakil Presiden Republik Indonesia,"*Jurnal As-Siyasi Of Constitutional Law*,li (2022).

bahwa yang dimaksud dalam pembahasan skripsi ini adalah menganalisis mengenai kebijakan pelayanan publik oleh perumda yang mana nama PDAM di gantikan menjadi Perumda Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Pada Alquran surah An-Nisa ayat 58. menjelaskan perintah Allah SWT kepada manusia, khususnya kepada pihak yang memegang kekuasaan atau tanggung jawab, agar menunaikan amanah kepada yang berhak serta menetapkan hukum dengan adil. Amanah dalam ayat ini memiliki makna luas, mencakup segala bentuk kepercayaan yang diberikan kepada seseorang, baik berupa jabatan, tugas, harta, maupun kewenangan dalam mengelola kepentingan publik. Oleh karena itu, setiap individu yang diberi tanggung jawab wajib menjalankannya dengan jujur, tidak menyalahgunakan wewenang, serta mengutamakan kepentingan orang banyak.

Selain itu, ayat ini menekankan pentingnya keadilan dalam mengambil keputusan. Keadilan menjadi prinsip fundamental dalam kehidupan sosial dan pemerintahan, karena keputusan yang adil akan menjaga ketertiban, kepercayaan masyarakat, serta kesejahteraan bersama. Dalam konteks penyelenggaraan negara, perintah ini menjadi dasar moral dan etika bagi aparat pemerintahan agar tidak memihak, tidak diskriminatif, dan bertindak sesuai hukum serta nilai kebenaran.

Pada perspektif *siyasah idariyah*, ayat ini dapat dipahami sebagai landasan normatif bahwa kekuasaan merupakan amanah yang harus digunakan untuk kemaslahatan umat. Pemerintah atau lembaga publik, termasuk penyedia pelayanan masyarakat, berkewajiban menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab dan

adil. Penutup ayat yang menyebutkan bahwa Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat menunjukkan bahwa setiap tindakan manusia akan dipertanggung jawabkan, sehingga menjadi pengingat bagi pemegang amanah untuk selalu menjaga integritas dalam menjalankan tugasnya.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا ۝ بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Surah An-Nahl ayat 90 menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk menegakkan keadilan, berbuat kebajikan, serta memberi kepada kaum kerabat, dan melarang perbuatan keji, kemungkaran, serta kezaliman. Ayat ini sering dipandang sebagai salah satu ayat yang merangkum prinsip moral sosial dalam Islam, karena memuat pedoman dasar bagi kehidupan individu maupun masyarakat. Perintah berlaku adil (*al-'adl*) menekankan pentingnya menempatkan sesuatu pada tempatnya, tidak berat sebelah, dan tidak merugikan pihak lain. Dalam konteks sosial dan pemerintahan, keadilan menjadi fondasi utama dalam pengambilan kebijakan, pelayanan publik, dan penegakan hukum. Dengan adanya

Keadilan, kepercayaan masyarakat dapat terjaga serta kesejahteraan bersama dapat diwujudkan. Selanjutnya, Allah memerintahkan berbuat kebajikan (*al-ihsan*), yaitu melakukan kebaikan secara maksimal, bahkan melebihi kewajiban yang ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa hubungan sosial tidak hanya

didasarkan pada keadilan formal, tetapi juga kepedulian, empati, dan pelayanan terbaik terhadap sesama. Perintah memberi kepada kerabat menegaskan pentingnya solidaritas sosial dan tanggung jawab terhadap lingkungan terdekat.

Di sisi lain, ayat ini melarang tiga hal, yaitu perbuatan keji (*al-fahsha'*), kemungkaran (*al-munkar*), dan kezaliman (*al-baghy*). Larangan tersebut menunjukkan bahwa segala tindakan yang merusak moral, melanggar norma, atau menindas orang lain harus dihindari karena dapat merusak tatanan masyarakat.

Dalam perspektif *siyash idariyah*, ayat ini menjadi landasan normatif bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus didasarkan pada keadilan, kebajikan, dan kemaslahatan publik, serta menjauhi penyalahgunaan kekuasaan. Dengan demikian, ayat ini menegaskan bahwa nilai moral Islam memiliki relevansi kuat dalam pengelolaan negara dan pelayanan kepada masyarakat.

Alquran surah An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melihat bahwa Impementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Bentuk Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu di beberapa wilayah di kota Bengkulu sering mengalami masalah suplai air bersih dari perumda

termasuk mati total di beberapa lokasi, kurangnya respon yang baik dari pihak perumda.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang di atas maka yang terjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pasal 71 peraturan daerah kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 terkait kebijakan pelayanan publik oleh perusahaan umum daerah Tirta Hidayah kota Bengkulu?
2. Bagaimana perspektif *siyasah idariyah* tentang bentuk pelayanan publik oleh perusahaan umum daerah Tirta Hidayah kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pasal 71 Peraturan daerah kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 kebijakan Pelayanan Publik Oleh Perusahaan umum daerah tirta hidayah kota Bengkulu, dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis lebih dalam terkait dengan *Siyasah idariyah* terhadap kebijakan Pelayanan publik oleh perusahaan umum daerah tirta hidayah kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian itujuan di atas maka diharapkan kegunaan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi mengenai Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2021 terkait kebijakan pelayanan publik oleh perusahaan umum daerah tirta hidayah kota Bengkulu.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini diharapkan akan membantu dan memahami tentang pentingnya pelayanan publik di dalam masyarakat yang menggunakan air perumda.

2. Praktis

- a. Bagi peneliti, Hasil penelitian ini sebagai penambahan pengetahuan serta keilmuan untuk dapat mengembangkan wawasan keilmuan yang dimiliki peneliti.
- b. Bagi kantor perumdam, mempermudah dalam menyampaikan kebijakan pelayanan publik kepada masyarakat.
- c. Bagi masyarakat, supaya masyarakat tau akan pentingnya pelayanan publik yang diadakan oleh Perusahaan umum daerah tirta hidayah Kota Bengkulu.
- d. Kegunaan selanjutnya adalah semoga penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya agar bias mengkaji dan melengkapi hal-hal yang belum ada atau belum tertuang dalam penelitian ini.

E. Penelitian Terdahulu

Sejauh lpenelusuran yang telah dilakukan, penulis menemukan bahwa karya ilmiah maupun buku laporan hasil penelitian yang secara khusus membahas Implementasi Pasal 71 Perda Nomor 1 Tahun 2021 tentang kebijakan pelayanan publik oleh perumda pada dasarnya telah tersedia. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau tumpang tindih dengan penelitian sebelumnya, penulis telah melakukan tinjauan pustaka secara komprehensif, baik terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu, sumber pustaka digital, maupun berbagai literatur dalam bentuk buku. Berdasarkan hasil penelusuran tersebut, ditemukan sejumlah penelitian yang mengkaji analisis hukum terhadap kebijakan pelayanan publik oleh perumda:

1. Penelitian pertama yang berhasil peneliti temukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Byre, Rafael Octavianus (2023) dengan judul *"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ende."*¹⁷

Latar belakang penelitian Byre berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan PDAM. PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih secara efektif dan efisien. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu pengukuran melalui Indeks

¹⁷ Byre,Rafael Octavianus."Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Perusahaan Daerah Air minum Kabupaten Ende."Magisma:Journal ilmiah Ekonomi dan Bisnis 11.1(2023):10-21.

Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kepuasan serta kinerja pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Ende, menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan dukungan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis IKM, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengolah skor IKM berdasarkan indikator pelayanan publik, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun teori yang digunakan meliputi teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, konsep Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB, teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*), serta konsep manajemen pelayanan publik.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus kajian yang sama-sama membahas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Selain itu, kedua penelitian juga menggunakan metode wawancara serta

memanfaatkan jurnal sebagai salah satu sumber data pendukung.

Sementara itu, perbedaan antara penelitian Byre dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada beberapa aspek. Penelitian Byre berfokus pada PDAM Kabupaten Ende dengan kajian utama tingkat kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menggunakan pendekatan ekonomi dan manajemen publik, serta bersifat empiris kuantitatif dengan dukungan kualitatif. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner berbasis IKM, dengan landasan teori *SERVQUAL* dan teori kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih menekankan pada analisis implementasi pelayanan publik dalam perspektif Fiqh Siyasah idariyah, sehingga memiliki pendekatan yang berbeda, yaitu lebih bersifat normatif dan kualitatif.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Trio Arso dengan judul *"Persoalan Disfungsi Asas Resiprokalitas dalam Hubungan Perikatan di PDAM Tobelo."* Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakseimbangan hubungan hukum antara PDAM Tobelo dengan pelanggan dalam pelaksanaan perjanjian pelayanan air bersih.¹⁸

Dalam praktiknya, ditemukan indikasi tidak berjalannya asas resiprokalitas (timbal balik) secara optimal, khususnya terkait hak dan kewajiban para pihak. PDAM

¹⁸ Tri Arso, "Persoalan Disfungsi Asas Resiprokalitas Dalam Hubungan Perikatan Di PDAM Tobelo," *Journal Analisis Hukum* 6,no.1 (2023), <https://doi.org/10.38043/jah.v6il.4177>.

sebagai penyedia layanan publik sering berada pada posisi dominan dalam kontrak baku, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan perikatan. Kondisi tersebut memunculkan persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan prinsip keseimbangan dalam perjanjian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan asas resiprokalitas dalam hubungan perikatan antara PDAM Tobelo dan pelanggan, mengidentifikasi bentuk-bentuk disfungsi asas resiprokalitas dalam praktik pelayanan, serta menjelaskan implikasi hukum dari ketidakseimbangan hak dan kewajiban dalam kontrak pelayanan PDAM.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis asas-asas perikatan dan teori kontrak. Sumber data yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang kemudian dianalisis secara kualitatif terhadap norma hukum dan praktik perjanjian yang terjadi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori perikatan sebagaimana diatur dalam KUHPPerdata Pasal 1233 dan seterusnya, asas resiprokalitas dalam kontrak, asas

keseimbangan dalam perjanjian, serta teori perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa penguasaan dan pengelolaan sumber daya alam oleh negara harus diarahkan sebesar-besarnya untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 menegaskan bahwa negara menjamin hak masyarakat atas air, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun kontinuitas, guna memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari.

Pemenuhan kebutuhan air bersih tersebut dilaksanakan melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang dikelola oleh pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Secara yuridis, pelayanan pemenuhan kebutuhan air oleh pemerintah telah diatur melalui berbagai peraturan daerah, salah satunya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2007. Berdasarkan data tahun 2020, jumlah pelanggan PDAM Tobelo tercatat sebanyak 18.435 pelanggan yang terbagi ke dalam 14 klasifikasi golongan. Penentuan golongan pelanggan dilakukan secara progresif berdasarkan tingkat pemakaian air (kubikasi) serta jenis peruntukannya, baik untuk kebutuhan sosial maupun usaha. Penetapan tarif air dilakukan berdasarkan prinsip dan ketentuan teknis yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan yang muncul berkaitan dengan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Hubungan timbal balik antara PDAM sebagai pengelola

sumber daya air dan masyarakat sebagai pelanggan sering menghadapi persoalan, terutama terkait tanggung jawab PDAM dalam memberikan pelayanan yang optimal di satu sisi, serta kedisiplinan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran atas penggunaan air di sisi lain.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada pembahasan mengenai analisis hukum terhadap pengelolaan dan pelayanan air. Sementara itu, perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian tersebut tidak mengkaji kebijakan pelayanan publik dalam perspektif *Siyasah Idariyah* sebagaimana yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Hendriawan Eko Saputro dengan judul *"Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo."*¹⁹

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan PDAM. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih, PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, baik dari segi kualitas air, kontinuitas distribusi, maupun responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat,

¹⁹ Hendriawan Eko Saputra. "Kualitas Pelayanan Perusahaan daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo," Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011).

seperti gangguan distribusi air, lambatnya penanganan pengaduan, serta ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan telah terpenuhi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo, menganalisis dimensi pelayanan yang sudah baik dan yang masih perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan dukungan pendekatan kuantitatif melalui penggunaan kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif berdasarkan indikator kualitas pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori kepuasan pelanggan serta konsep manajemen pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PDAM Tirta Makmur berada dalam

kategori cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi *responsiveness* (kecepatan dalam menangani keluhan) dan *reliability* (ketepatan dalam distribusi air).²⁰ Faktor pendukung pelayanan meliputi ketersediaan sarana dan prasarana serta sistem administrasi yang memadai, sedangkan faktor penghambat antara lain keterbatasan sumber daya serta gangguan teknis dalam distribusi air.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada objek kajian yang sama, yaitu PDAM/Perumda sebagai penyedia pelayanan air bersih, serta sama-sama membahas pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, kedua penelitian juga menggunakan pendekatan penelitian lapangan (empiris) dan menilai pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Sementara itu, perbedaannya terletak pada fokus kajian dan pendekatan yang digunakan. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan PDAM dengan pendekatan manajemen administrasi publik, menggunakan kerangka teori *SERVQUAL* dan teori kepuasan pelanggan, serta berfokus pada analisis kinerja pelayanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih menekankan pada

²⁰ Hendriawan Eko Saputra. "Kualitas Pelayanan Perusahaan daerah Air Minum Titra Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo," Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011).

analisis implementasi pelayanan publik dalam perspektif Fiqh Siyash Idariyah.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Tika Susiana dengan judul *"Implementasi Perda Nomor 5 Tahun 2021 terkait Kebijakan Publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Rejang Lebong dalam Perspektif Siyash Idariyah (Studi Kasus di Kecamatan Bermani Ulu)."*²¹

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM agar memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang baik serta dapat diakses oleh masyarakat dengan tarif yang terjangkau. PDAM memiliki fungsi utama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih, sekaligus berperan dalam menghimpun dana melalui keuntungan usaha yang kemudian digunakan kembali untuk pembangunan serta peningkatan sarana dan prasarana publik. Hal ini membedakan PDAM dari perusahaan swasta yang semata-mata berorientasi pada keuntungan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Rejang Lebong menyadari bahwa pembangunan fasilitas publik merupakan aspek penting yang harus terus ditingkatkan. Salah satu fasilitas publik yang menjadi perhatian utama adalah pelayanan air minum, mengingat air merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Pelayanan air minum di Kabupaten

²¹ Tika Susiana, "Implementasi Perda Nomor 5 Tahun 2021 Terkait Kebijakan Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Rejang Lebong Dalam *Perspektif Siyash Idariyah* (Studi Kasus di Kecamatan Bermani Ulu)," Skripsi, Jurusan Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ekonimin Islam, (Univesitas Institut Agama Islam Negeri (Iain curup).

Rejang Lebong dilaksanakan oleh PDAM di Kecamatan Bermani Ulu sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih.

Tujuan dibentuknya PDAM tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih melalui penyediaan, pengembangan sarana dan prasarana, serta distribusi air, tetapi juga untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Hal tersebut diwujudkan melalui penciptaan lapangan pekerjaan serta perolehan laba sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah.

Meskipun PDAM Rejang Lebong telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dalam praktiknya masih terdapat berbagai keluhan dari pelanggan. Permasalahan seperti kesulitan memperoleh air bersih masih menjadi kendala yang belum sepenuhnya dapat diatasi oleh pemerintah daerah melalui PDAM. Pemerintah telah merancang berbagai program peningkatan pelayanan melalui manajemen Perumda Tirta Bukit Kaba.²² Menurut Bupati Rejang Lebong, Syamsul Effendi, upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Peningkatan pelayanan dilakukan melalui pengurangan tingkat kebocoran distribusi dengan mengganti pipa yang sudah tidak layak, serta

²² Tika Susiana, "Implementasi Perda Nomor 5 Tahun 2021 Terkait Kebijakan Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Rejang Lebong Dalam *Perspektif Siyasaah Idariyah* (Studi Kasus di Kecamatan Bermani Ulu)," Skripsi, Jurusan Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ekonimin Islam, (Universitas Institut Agama Islam Negeri (Iain curup).

memberikan kemudahan dalam proses pemasangan sambungan baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui implementasi Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang kebijakan pelayanan publik oleh PDAM Rejang Lebong di Kecamatan Bermani Ulu, serta mengkaji secara mendalam perspektif Siyasah Idariyah terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu menggabungkan pendekatan normatif dan penelitian lapangan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, khususnya Perda Nomor 5 Tahun 2021, serta pendekatan konseptual melalui kajian Siyasah Idariyah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori implementasi kebijakan publik, teori pelayanan publik, serta Fiqh Siyasah Idariyah yang mencakup prinsip amanah (tanggung jawab pemerintah), prinsip keadilan, prinsip kemaslahatan, serta konsep kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar rakyat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda Nomor 5 Tahun 2021 telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala teknis, seperti keterbatasan sarana, distribusi air yang belum merata, serta

adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan.²³ Dalam perspektif *Siyasah Idariyah*, implementasi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan dan kemaslahatan, karena masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh pelayanan secara merata. Namun secara normatif, kebijakan tersebut telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada kajian implementasi peraturan daerah terkait pelayanan air oleh PDAM/Perumda, penggunaan perspektif *Siyasah Idariyah* sebagai kerangka analisis, serta metode penelitian yuridis empiris. Selain itu, kedua penelitian juga membahas tanggung jawab pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara itu, perbedaannya terletak pada fokus kajian, ruang lingkup, dan lokasi penelitian. Penelitian tersebut membahas implementasi peraturan daerah secara umum terkait kebijakan pelayanan publik oleh PDAM di Kabupaten Rejang Lebong dengan penekanan pada kondisi empiris pelayanan di tingkat kecamatan, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih memfokuskan pada implementasi

²³ Tika Susiana, "Implementasi Perda Nomor 5 Tahun 2021 Terkait Kebijakan Pelayanan Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Rejang Lebong Dalam *Perspektif Siyasah Idariyah* (Studi Kasus di Kecamatan Bermani Ulu)," Skripsi, Jurusan Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ekonimin Islam, (Universitas Institut Agama Islam Negeri (Iain curup)).

Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu serta analisisnya dalam perspektif Siyasa Idariyah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.²⁴

Penelitian ini bersifat kualitatif menekankan analisis proses dari berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senangtiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari fenomena yang dihadapi. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan.²⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris sosiologis Pendekatan empiris sosiologis adalah metode penelitian hukum yang menggabungkan analisis norma

²⁴ Cholid Narbuko,dan Abu Achmadi, *Metodologi penelitian*: (Bumi Aksara:Jakarta,2003),h.44.

²⁵ 17 Imam Gunawan, *Metode penelitian kualitatif* (Bumi Aksara,Jakarta,2015), h .80.

hukum (yuridis) dengan realitas sosial empiris di masyarakat. Pendekatan ini menggunakan data sekunder sebagai dasar, dilanjutkan data primer lapangan seperti wawancara untuk mengukur efektivitas hukum secara nyata.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dirancang langsung selama satu bulan dan berlokasi di Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu, Penentuan lokasi didasarkan pada hasil observasi awal mengenai Implementasi Pasal 71 Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Bentuk Pelayanan Publik oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam *Perspektif Siyasa Idariyah* Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu, sebagai instansi yang menjadi objek utama implementasi Pasal 71 dalam peraturan daerah tersebut. lokasi ini dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian serta relevan untuk analisis dalam perspektif *Siyasa Idariyah*.

3. Subjek/Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Subjek penelitian adalah Analisis Hukum Kebijakan pelayanan publik oleh PERUMDA Kota Bengkulu dalam *perspektif Siyasa Idariyah*. Sumber data kualitatif dalam penelitian ini adalah informasi yang secara langsung memberikan data kepada peneliti ini adalah:

1. Kepala Staf Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Kota Bengkulu.

2.Masyarakat atau lingkungan sekitar perumda Kota Bengkulu khususnya Dikecamatan Selebar.

3.Pihak-pihak yang terlibat didalamnya.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari.Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data kualitatif dalam penelitian ini adalah informasi yang secara langsung memberikan data kepada penelitian.²⁶

2) Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung di peroleh penelitian dari subjek penelitiannya. Misalnya diambil dari dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi, buku, surat kabar dan majalah ataupun publikasi lainnya.²⁷ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan hasil audit

²⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian,Pustaka Pelajar* (Yogyakarta:2001),h.91.

²⁷ Sugiyono, *memahami penelitian Kualitatif, Aifabeta* (Bandung:2005),h.116.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) tirta hidayah kota Bengkulu. Dari data hukum sekunder ini mencakup bahan hukum yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

a) Bahan Hukum Primer

1. Alquran
2. Hadis
3. Pasal 71 Perda Nomor 1 Tahun 2021 tentang kebijakan pelayanan publik

b) Bahan hukum sekunder bahan hukum sekunder dalam penelitian ini, penulis menggunakan data yang bersumber dari :

1. Publikasi Pemerintah
2. Skripsi
3. Buku Hukum Islam
4. Jurnal-jurnal Hukum
5. Buku-buku lainnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Berkenaan dengan masalah yang akan dibahas, maka penulisan menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data,yaitu:

- 1) Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.²⁸ Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun

²⁸ Sutrisno hadi, Metodologi Resech (Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Refisi, 2002), h.136.

tidak langsung,. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi metode observasi diartikan sebagai pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. ²⁹Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan

2) Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk di jawab secara lisan pula. Wawancara merupakan bentuk komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimic responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.³⁰

Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih betatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan keterangan.

3) Dokumentasi

²⁹ Gulo, Metodologi penelitian (Jakarta: Grasindo, cet, 1, 2002), h, 116.

³⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian, Pustaka Pelajar*, h. 83-119.

Salah satu teknik dalam pengumpulan data kualitatif adalah dengan menelaah dan menganalisis dokumen yang disusun oleh subjek penelitian maupun oleh pihak lain. Dokumentasi merupakan metode yang digunakan peneliti kualitatif untuk memperoleh pemahaman mengenai sudut pandang subjek melalui media tertulis atau dokumen lain yang dibuat secara langsung oleh subjek terkait. Melalui metode ini, peneliti dapat menghimpun data yang telah tersedia, seperti gambaran umum, catatan-catatan, foto, dan berbagai dokumen pendukung lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan atau dihimpun oleh peneliti melakukan proses pengambilan data dari lapangan. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan berkerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga

datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data display dan *conclusion drawing/verification*.³¹

e. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, yang mana berfokus pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dan membuang yang tidak perlu. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, dan sebagainya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.³²

f. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *medisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dan yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan *mendisplaykan* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang

³¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Keulitatif*, Alfabeta, (Bandung: 2005), h.246.

³² Sugiyono, *Memahami Penelitian Keulitatif*, Alfabeta, h. 247-249.

telah dipahami tersebut. Selanjutnya diserahkan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan *chart*.³³

g. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam menganalisis data peneliti melakukan pembahasan skripsi dengan menganalisis data lapangan yang nantinya akan didapatkan hasil kesimpulan secara umum mengenai analisis pengukuran kinerja perumda Kota Bengkulu.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan proposal ini dan agar dapat di pahami dengan mudah sesuai dengan panduan penelitian penulisan, macam-macam dari bab terdiri dari sub pembahasan, yang di maksud dengan tujuan memudahkan pembaca dalam memahami alur dan

³³ Sugiyono. *Memahami Penelitian Keulitatif*, Alfabeta, h. 249.

tata urutan. maka penulis menyusun sistematika penulisan ini secara sistematis sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penegasan judul, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang kebijakan pelayanan publik oleh perumda di Kota Bengkulu serta menjelaskan pembayaran secara online. Penjelasan tentang uraian *Fiqh Siyasah Idariyah* (Pengertian *fiqh Siyasah idariyah*, Objek kajian dan pandangan *fiqh siyasah Idariyah*).

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Memuat secara rinci tentang gambaran umum objek penelitian (Latar Belakang Objek penelitian) serta penyajian fakta dan hasil penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- a. Implemtasi Pasal 71 Nomor 1 Tahun 2021 terkait kebijakan pelayanan publik oleh perumda Kota Bengkulu
- b. Perspektif *Siyasah Idariyah* terhadap pelayanan publik oleh perumda Kota Bengkulu

BAB V Penutup

Bab terakhir sekaligus sebagai penutup dari seluruh bab yang ada, yang mana terdiri dari kesimpulan, saran, daftar pustaka, serta lampiran lampiran.