

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Tirta Hidayah Kota Bengkulu

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Keberadaan perusahaan ini memiliki sejarah panjang yang berkaitan erat dengan perkembangan sistem penyediaan air bersih di Kota Bengkulu sejak masa kolonial hingga era modern saat ini.

Secara historis, cikal bakal Perumda Tirta Hidayah telah ada sejak masa pemerintahan kolonial Belanda, yaitu pada tahun 1929 dengan nama *Bengkoeloen Water Leiding Bedrijf*.¹ Pada masa tersebut, sistem penyediaan air bersih dibangun untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, terutama untuk kepentingan pemerintah kolonial dan kawasan perkotaan tertentu. Pengelolaan air bersih pada masa ini masih bersifat terbatas, baik dari segi jangkauan pelayanan maupun teknologi yang digunakan, sehingga belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, pengelolaan sistem penyediaan air bersih di Kota Bengkulu mengalami perubahan yang signifikan. Pemerintah Indonesia mengambil alih pengelolaan tersebut dan menempatkannya di bawah tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum (DPU), khususnya pada Seksi

¹ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, *Sejarah*, <https://tirtahidayah.com/sejarah/>, diakses pada 6 April 2026.

Saluran Air Minum. Pada masa ini, pengelolaan air bersih mulai diarahkan untuk kepentingan masyarakat secara lebih luas, meskipun masih menghadapi berbagai keterbatasan, seperti sarana dan prasarana yang belum memadai serta sistem manajemen yang masih sederhana.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih yang layak, pemerintah daerah memandang

perlu adanya lembaga khusus yang secara profesional menangani penyediaan layanan air minum. Oleh karena itu, pada tanggal 22 November 1974 ditetapkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bengkulu Nomor: 01/1-3/HUK/1974 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamadya Daerah Tingkat II Bengkulu. Pembentukan PDAM ini merupakan langkah strategis pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang air bersih agar lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.²

Perjalanan PDAM Kota Bengkulu terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, baik dari segi kelembagaan, cakupan pelayanan, maupun sistem operasional.³ Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, seperti pengembangan jaringan distribusi, peningkatan kapasitas produksi air, serta perbaikan sistem manajemen pelayanan pelanggan. Namun demikian, tantangan

² T. Sutrisno dan R. Yuningsih, "Peran Badan Usaha Milik Daerah dalam Pelayanan Air Bersih," *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 19, no. 2 (2015): 89-102.

³ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, "Sejarah Perusahaan," diakses melalui [website resmi Perumda Tirta Hidayah](#) pada 6 April 2026.

dalam penyediaan air bersih tetap ada, antara lain keterbatasan sumber daya, kondisi infrastruktur, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

Memasuki era reformasi dan otonomi daerah, tuntutan terhadap profesionalitas dan akuntabilitas Badan Usaha Milik Daerah semakin meningkat. Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan penyesuaian terhadap bentuk dan tata kelola badan usaha daerah, termasuk PDAM. Pemerintah Kota Bengkulu kemudian menetapkan Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyesuaian Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Berdasarkan peraturan tersebut, pada tanggal 15 April 2021 secara resmi terjadi perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Perubahan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan upaya peningkatan kualitas tata kelola perusahaan agar lebih profesional, transparan, dan akuntabel, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Sebagai Perusahaan Umum Daerah, Perumda Tirta Hidayah memiliki kedudukan sebagai lembaga otonom yang operasionalnya dikelola secara profesional oleh manajemen perusahaan. Perusahaan ini memiliki kewenangan untuk mengelola kegiatan usaha dan pelayanan publik di bidang air bersih secara mandiri, namun tetap berada di bawah pengawasan Pemerintah Daerah sebagai pemilik modal. Hubungan antara Perumda dengan Pemerintah Daerah diformulasikan melalui mekanisme pengawasan yang dilakukan

oleh Badan Pengawas, yang terdiri dari unsur-unsur instansi pemerintah daerah yang memiliki keterkaitan dengan operasional perusahaan.

Perjalanan sejarah yang panjang tersebut menunjukkan bahwa Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan air bersih yang layak, merata, dan berkelanjutan. Keberadaan perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat serta menjadi bagian integral dari upaya pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik.

B. Letak Geografis Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu berlokasi di Jalan Hibrida XV Nomor 81, Kelurahan Sidomulyo, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, Indonesia, dengan kode pos 38229. Lokasi kantor pusat ini berada pada kawasan yang cukup strategis di wilayah perkotaan, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan layanan secara langsung.

Secara geografis, letak Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu berada di lingkungan permukiman dan pusat aktivitas masyarakat, yang didukung oleh akses jalan yang memadai serta sarana transportasi yang relatif mudah.⁴ Hal ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan

⁴ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, *Profil Perusahaan*, <https://tirtahidayah.com/>, diakses pada 7 April 2026.

yang disediakan, seperti pendaftaran sambungan baru, pembayaran rekening air, maupun penyampaian pengaduan.

Selain itu, posisi geografis yang berada di wilayah Kota Bengkulu menjadikan Perumda Tirta Hidayah memiliki cakupan pelayanan yang cukup luas dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat perkotaan. Keberadaan kantor pusat di lokasi tersebut juga mempermudah koordinasi dengan instansi pemerintah daerah serta pihak-pihak terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu juga dilengkapi dengan sarana komunikasi, antara lain melalui telepon pada nomor (0736) 51435 dan 51436, serta faksimile pada nomor (0736) 52595.⁵ Selain itu, masyarakat juga dapat mengakses layanan informasi melalui alamat surat elektronik (email) yaitu perumda@tirtahidayah.com.

Dengan letak geografis yang strategis dan didukung oleh fasilitas yang memadai, Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat serta meningkatkan efektivitas dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan air bersih.

C. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Visi merupakan gambaran mengenai arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang. Visi menjadi pedoman utama bagi organisasi dalam

⁵ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, *Profil Perusahaan*, <https://tirtahidayah.com/>, diakses pada 7 April 2026.

merumuskan kebijakan, strategi, serta langkah-langkah operasional guna mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebagai badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu menetapkan visi sebagai berikut:

“Menjadi Badan Usaha Milik Daerah Air Minum yang profesional, maju, dan berkelanjutan.”⁶

Visi tersebut mencerminkan komitmen Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan perusahaan secara profesional, mengembangkan pelayanan yang lebih maju seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, serta menjaga keberlanjutan pelayanan air bersih bagi generasi saat ini maupun yang akan datang.

b. Misi

Misi merupakan penjabaran dari visi yang berisi langkah-langkah strategis yang akan dilakukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan jangka panjang. Misi juga menjadi pedoman operasional dalam menjalankan kegiatan perusahaan agar tetap selaras dengan arah yang telah ditetapkan.

Adapun misi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu adalah sebagai berikut⁷:

⁶ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, *Visi, Misi, dan Nilai*, <https://tirtahidayah.com/visi-misi-nilai/>, diakses pada 5 April 2026.

⁷ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, *Visi, Misi, dan Nilai*, <https://tirtahidayah.com/visi-misi-nilai/>, diakses pada 7 April 2026.

1. Mewujudkan manajemen perusahaan yang profesional, melalui penerapan tata kelola yang baik (*good corporate governance*) guna meningkatkan kinerja dan akuntabilitas perusahaan.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan religius, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan integritas dalam bekerja.
3. Mengembangkan inovasi dan meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan perusahaan, sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat.
4. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui layanan yang cepat, tepat, dan responsif.
5. Mendukung program-program pemerintah daerah, khususnya dalam penyediaan air bersih sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

D. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu disusun untuk mendukung efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat. Struktur ini menunjukkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab secara jelas pada setiap bagian dalam organisasi. Secara umum, struktur organisasi Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu berada di bawah pengawasan Kepala Daerah, yaitu Wali Kota, sebagai representasi pemerintah daerah selaku pemilik modal. Dalam pelaksanaannya, fungsi

pengawasan dilakukan oleh Badan Pengawas yang bertugas mengawasi jalannya operasional perusahaan agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada tingkat operasional, perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan manajerial dan operasional perusahaan. Direktur memiliki peran penting dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan seluruh bagian, serta memastikan pelayanan publik berjalan secara optimal. Dalam menjalankan tugasnya, Direktur dibantu oleh beberapa bagian atau divisi, antara lain⁸:

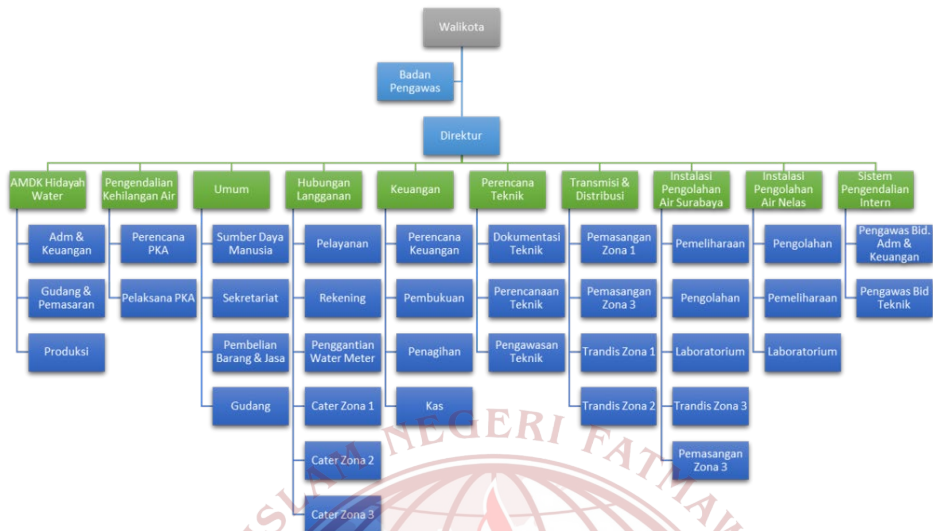
1. Bagian AMDK Hidayah Water, yang menangani kegiatan produksi air minum dalam kemasan, termasuk administrasi keuangan, gudang dan pemasaran, serta proses produksi.
2. Bagian Pengendalian Kehilangan Air, yang bertugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan program pengendalian kehilangan air (Non-Revenue Water/NRW) guna meningkatkan efisiensi distribusi air.
3. Bagian Umum, yang meliputi pengelolaan sumber daya manusia, kesekretariatan, pengadaan barang dan jasa, serta pengelolaan gudang.
4. Bagian Hubungan Langganan, yang berfokus pada pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, penggantian water meter, serta pelayanan wilayah melalui sistem zona.
5. Bagian Keuangan, yang bertanggung jawab atas perencanaan keuangan, pembukuan, penagihan, serta pengelolaan kas perusahaan.

⁸ Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, "Struktur Organisasi," diakses melalui [Struktur Organisasi Perumda](#), diakses pada 7 April 2026.

6. Bagian Perencana Teknik, yang melaksanakan kegiatan dokumentasi teknis, perencanaan teknik, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan teknis.
7. Bagian Transmisi dan Distribusi, yang menangani pemasangan jaringan serta pengelolaan distribusi air berdasarkan wilayah zona.
8. Bagian Instalasi Pengolahan Air (IPA) Surabaya, yang bertugas melakukan pemeliharaan, pengolahan air, serta pengujian kualitas air melalui laboratorium.
9. Bagian Instalasi Pengolahan Air (IPA) Nelas, yang memiliki fungsi serupa dalam pengolahan dan pemeliharaan air serta pengujian laboratorium.
10. Bagian Sistem Pengendalian Intern, yang berperan dalam melakukan pengawasan internal, baik di bidang administrasi dan keuangan maupun teknis.

Setiap bagian dalam struktur organisasi tersebut memiliki subbagian yang menjalankan tugas-tugas teknis secara lebih spesifik, sehingga seluruh kegiatan perusahaan dapat berjalan secara terkoordinasi dan terarah.

Struktur Organisasi Perusahaan



E. Informan Penelitian

Tabel 3.1 Informan Penelitian

N o	Nama Informan	Jabatan/Status	Instansi/Lok asi	Keterangan
1	Achmad Goesty Mahardhika, ST	Kepala Sub Bagian SDM	Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu	Informan kunci (pejabat), terkait implementa si kebijakan, SOP, keadilan, amanah, dan kemaslahata n
2	Susana Betharia	Staf Subbagian Pelayanan	Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu	Informan pelaksana, terkait proses pelayanan

				dan penerapan SOP
3	Rusian	Pelanggan/Masyarakat	Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu	Informan masyarakat, pengalaman pelayanan dan kepuasan layanan
4	Tati Harni	Pelanggan/Masyarakat	Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu	Informan masyarakat, persepsi keadilan dan prosedur layanan
5	Dewi Suryani	Pelanggan/Masyarakat	Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu	Informan masyarakat, kendala pelayanan dan keterlambatan penanganan

